

**STRATEGI KOMUNIKASI DINAS PERHUBUNGAN SURAKARTA
DALAM MENSOSIALISASIKAN PROGRAM E-UJI KIR**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ushuluddin dan Dakwah
Institut Agama Islam Negeri Surakarta
Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Sosial (S.Sos)



SONNY CAHYO KUNCORO

NIM. 16.12.11.074

**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM
FAKULTAS USHULUDDIN DAN DAKWAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI SURAKARTA**

2020

Dr. SARBINI, M.Ag.

**DOSEN PROGRAM STUDI KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI SURAKARTA**

NOTA PEMBIMBING

Hal : Skripsi Sdr. Sonny Cahyo Kuncoro

Lamp : -

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ushuluddin dan Dakwah

IAIN Surakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, meneliti, mengoreksi dan mengadakan perbaikan seperlunya terhadap skripsi saudara:

Nama : Sonny Cahyo Kuncoro

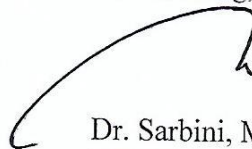
NIM : 161211074

Judul : Strategi Komunikasi Dinas Perhubungan Surakarta dalam
Mensosialisasikan Program E-Uji KIR.

Dengan ini menilai Skripsi tersebut dapat disetujui untuk diajukan pada sidang Munaqosyah Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam Institut Agama Islam Negeri Surakarta.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Surakarta, 02 November 2020
Pembimbing,



Dr. Sarbini, M.Ag.
NIP. 19690426 201701 1 166

HALAMAN PENGESAHAN
STRATEGI KOMUNIKASI DINAS PERHUBUNGAN SURAKARTA
DALAM MENSOSIALISASIKAN PROGRAM E-UJI KIR

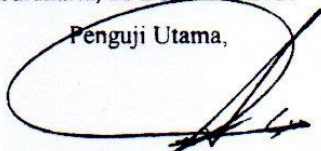
Disusun Oleh:
SONNY CAHYO KUNCORO
NIM. 161211074

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi
Fakultas Ushuluddin dan Dakwah
Institut Agama Islam Negeri Surakarta
Pada hari Selasa, 24 November 2020

Dinyatakan telah memenuhi persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Sosial (S.Sos)

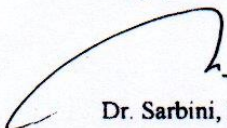
Surakarta, 22 Desember 2020

Penguji Utama,


Agus Sriyanto, S.Sos., M.Si.

NIP. 19710619 200912 1 001

Penguji II/ Ketua Sidang,


Dr. Sarbini, M.Ag.

NIP. 19690426 201701 1 166

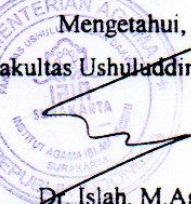
Penguji I/ Sekretaris Sidang,


Abraham Zakky Zulhazmi, M.A.Hum.

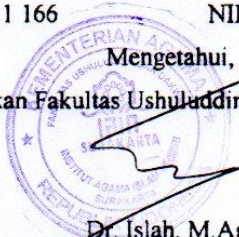
NIP. 19900320 201903 1 015

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ushuluddin dan Dakwah


Dr. Isiah, M.Ag.

NIP. 19730522 200312 1 001



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sonny Cahyo Kuncoro
NIM : 161211074
Program Studi : Komunikasi dan Penyiaran Islam
Fakultas : Ushuluddin dan Dakwah

Menyatakan bahwa skripsi ini disusun tanpa kegiatan plagiat sesuai dengan peraturan yang berlaku di Institut Agama Islam Negeri Surakarta.

Apabila dikemudian hari saya melakukan tindakan plagiarisme, saya bertanggung jawab sepenuhnya dan bersedia menerima sanksi yang dijatuhkan Institut Agama Islam Negeri Surakarta.

Surakarta, 24 November 2020



memberi pernyataan,

Sonny Cahyo Kuncoro

NIM. 161211074

HALAMAN PERSEMBAHAN

Aku mempersembahkan Skripsiku untuk orang yang aku sayangi dan cintai yaitu
Alm. Bapak Sudari Purwo Darsono dan Ibu Suwarni yang telah memberikan
seluruh jiwa, raga dan segala ketulusannya untukku.

Kakakku Dyah Erna Wahyuningsih dan Adikku Nawang Wulandari yang selalu
memberikan semangat dan warna di dalam hidupku.

Dia yang selalu menemaniku.

Teman – teman Komunikasi dan Penyiaran Islam yang selalu memberikan
semangat dalam penulisan Skripsi ini.

MOTTO

Nikmati setiap proses dari perjalanan kehidupanmu dan ambil hal-hal baik didalamnya.

(Sonny Cahyo Kuncoro)

“Bersabarlah kamu dan kuatkanlah kesabaranmu dan tetaplah bersiap siaga dan bertaqwalah kepada Allah supaya kamu menang” QS. Al Imran : 200

ABSTRAK

SONNY CAHYO KUNCORO, 16.12.11.074, Strategi Komunikasi Dinas Perhubungan Surakarta dalam Mensosialisasikan Program E-Uji KIR, Skripsi Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam, Fakultas Ushuluddin dan Dakwah, Institut Agama Islam Negeri Surakarta. 2020

Dinas Perhubungan Surakarta, beralamat di Jalan Menteri Supeno No.7, Manahan, Kecamatan Banjarsari, Kota Surakarta, Jawa Tengah. Dalam penelitian ini peneliti mengidentifikasi beberapa masalah yaitu Kurang tanggapnya masyarakat terhadap perkembangan teknologi, sosialisasi yang kurang maksimal mengakibatkan kurangnya pendaftaran pada Uji KIR kendaraan secara berkala, kurangnya kesadaran masyarakat, kurangnya kesadaran masyarakat melakukan Uji KIR kendaraan secara berkala terhadap kendaraan, adanya Pandemi Corona Virus atau COVID-19 mengakibatkan program E-Uji KIR wajib diterapkan dengan maksimal. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana strategi komunikasi Dinas Perhubungan Surakarta dalam mensosialisasikan E-Uji KIR kendaraan.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, peneliti melakukan pengumpulan data melalui observasi dengan mendatangi langsung kantor Dinas Perhubungan Kota Surakarta sebagai tempat studi data penelitian. Setelah itu peneliti melakukan wawancara dengan memilih narasumber yang dianggap tepat dapat memberikan informasi dan dokumentasi. Peneliti juga mengambil beberapa data yang berasal dari buku-buku, internet dan sebagainya yang bersangkutan dengan penelitian yang dilakukan.

Temuan peneliti pada penelitian ini yaitu strategi komunikasi yang dilakukan Dinas Perhubungan Surakarta dalam mensosialisasikan Program E-Uji KIR yaitu perencanaan dan manajemen. Proses perencanaan dilakukan oleh Divisi Pengujian Dan Perbengkelan dengan melakukan rapat yang digelar sebelum program ini dilaksanakan dan proses pembaharuan program agar berjalan dengan baik saat pelaksanaan. Manajemen strategi komunikasi yang dilakukan yang pertama, menentukan khalayak yaitu para pemilik kendaraan angkutan umum, kedua menyusun pesan yang akan disampaikan dalam proses sosialisasi kepada komunikannya, ketiga menetapkan metode, terakhir menetapkan media komunikasi dalam proses pengiriman informasi kepada komunikannya. Strategi komunikasi ini bertujuan agar para pemilik kendaraan angkutan umum yang melakukan pengujian beralih menggunakan aplikasi E-Uji KIR.

Kata Kunci: *Strategi Komunikasi, Sosialisasi, E-Uji KIR, Surakarta*

ABSTRACT

SONNY CAHYO KUNCORO, 16.12.11.074, Communication Strategy of the Surakarta Transportation Service in Socializing the KIR E-Uji Program, Thesis of the Islamic Communication and Broadcasting Study Program, Faculty of Ushuluddin and Da'wah, Surakarta State Islamic Institute. 2020

Department of Transportation Surakarta, located at Menteri Supeno Street 7, Manahan, Banjarsari Sub-district, Surakarta City, Central Java Province. In this research, the researcher identified some problems such as, less responsive society with technological development, impact of less socialization of registration motor vehicle inspection (*Uji KIR*), less of public awareness, less of public awareness when did motor vehicle inspection toward vehicle, there is corona pandemic or covid-19 have impact on electronic motor vehicle inspection (*E-Uji KIR*) must be applied. The problem statement of this research is to know how communication strategy in Department of Transportation Surakarta in socializing electronic motor vehicle inspection strategy.

This research is a field research using a qualitative descriptive research method, the researcher collects data through observation by visiting the Department of Transportation Surakarta office as a place study in research. After that the researchers conducted interviews by selecting sources who were deemed appropriate to provide information and documentation. Researchers also took some data from books, the internet and so on which are concerned with the research being carried out.

The findings of the researchers in this study were the communication strategies carried out by the Surakarta Transportation Department in socializing the KIR e-Test Program, namely planning and management. The planning process is carried out by the Testing and Workshop Division with a meeting held before the program is implemented and a program renewal process so that it runs well during implementation. The management of the communication strategy that is carried out is the first, determining the audience, namely the owners of public transport vehicles, the second is compiling the messages to be conveyed in the process of socializing to the communicants, the third is determining the method, finally determining the communication media in the process of sending information to the communicants. This communication strategy aims to make public transport vehicle owners who carry out tests switch to using the E-Uji KIR application.

Keywords: Communication Strategy, Socialization, E-Uji KIR, Surakarta

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahhirabbil'alamin. Puja dan puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Strategi Komunikasi Dinas Perhubungan Surakarta dalam Mensosialisasikan Program E-Uji KIR” sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam, Fakultas Ushuluddin dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri Surakarta. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu komunikasi.

Dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam pelaksanaan dan penyusunan penulisan skripsi ini, diantaranya :

1. Prof. Dr. H. Mudofir, M.Pd selaku Rektor IAIN Surakarta.
2. Dr. Islah selaku Dekan Fakultas Ushuluddin dan Dakwah IAIN Surakarta.
3. Agus Sriyanto, S.Sos., M.Si. selaku Ketua Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam.
4. Dr. Sarbini, M.Ag. selaku dosen pembimbing skripsi saya.
5. Eny Susilowati, S.Sos., M.Si. selaku dosen pembimbing Akademik saya.
6. Seluruh dosen dan karyawan akademik Fakultas Ushuluddin dan Dakwah IAIN Surakarta.
7. Almarhum Bapak Sudari Purwo Darsono yang selalu mendoakanku di surga
8. Ibu Suwarni sebagai Ibu yang selalu mendoakan dan mendukung peneliti.
9. Kakak Dyah Erna Wahyuningsih dan Adik Nawang Wulandari yang selalu mendoakan dan mendukung peneliti.
10. Seluruh staff dan anggota Dinas Perhubungan Surakarta yang telah membantu dan menerima penulis dalam melakukan penelitian.
11. Teman-teman KPI angkatan 2016, khususnya dari KPI C 2016 dan Public Relations'16
12. Zamroatul Fuaddah yang telah menemani saya selama menempuh pendidikan di IAIN Surakarta hingga penelitian ini.

13. Teman-teman Nara Kos yang menemani dan membantu saya dalam penyusunan penelitian ini.

Semoga skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca dan umumnya bermanfaat bagi penulis pada khususnya. Penulis berdoa atas bantuan, bimbingan dan dukungan yang telah diberikan dapat dibalas oleh Allah SWT.

Surakarta, 29 Oktober 2020

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|---|--------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| NOTA PEMBIMBING | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iii |
| SURAT PERNYATAAN KEASLIAN | iv |
| HALAMAN PERSEMBAHAN..... | v |
| MOTTO | vi |
| ABSTRAK | vii |
| ABSTRACT | viii |
| KATA PENGANTAR..... | ix |
| DAFTAR ISI..... | xi |
| DAFTAR GAMBAR..... | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| A. Identifikasi Masalah | 9 |
| C. Rumusan Masalah | 10 |
| D. Tujuan Penelitian..... | 10 |
| BAB II LANDASAN TEORI DAN PENELITIAN TERDAHULU | 11 |
| A. Landasan Teori | 11 |
| 1. Komunikasi | 11 |
| 2. Strategi | 18 |
| 3. Strategi Komunikasi..... | 21 |
| 4. Sosialisasi..... | 28 |
| 5. Uji Kelayakan Kendaraan (KIR) | 31 |
| B. Penelitian Terdahulu | 33 |
| C. Kerangka Berpikir | 37 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 39 |
| A. Lokasi dan Waktu Penelitian..... | 39 |

| | |
|--|----|
| B. Pendekatan Penelitian | 40 |
| C. Sumber Data | 40 |
| D. Subjek Penelitian | 41 |
| E. Teknik Pengumpulan Data | 41 |
| F. Teknik Keabsahan Data | 43 |
| G. Teknik Analisis Data | 44 |
| BAB IV PEMBAHASAN | 47 |
| A. Deskripsi Profil Dinas Perhubungan Surakarta | 47 |
| B. Sajian Data | 55 |
| 1. Program E-Uji KIR Dinas Perhubungan Surakarta | 55 |
| 2. Pelaksana Program E-Uji KIR Dinas Perhubungan Surakarta | 58 |
| 3. Proses Sosialisasi Program E-Uji KIR Dinas Perhubungan Surakarta ... | 60 |
| C. Analisis Data | 65 |
| 1. Perencanaan Dinas Perhubungan Surakarta dalam Mensosialisasikan Program E-Uji KIR | 66 |
| 2. Manajemen Komunikasi Dinas Perhubungan Surakarta dalam Mensosialisasikan Program E-Uji KIR | 69 |
| BAB V PENUTUP | 78 |
| A. Kesimpulan | 78 |
| B. Saran | 79 |
| DAFTAR PUSTAKA | 81 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 1. Aplikasi E-KIR..... | 6 |
| Gambar 2. Kerangka Berpikir | 37 |
| Gambar 3. Analisis Data | 44 |
| Gambar 4. Twitter Struktur Organisasi | 52 |
| Gambar 5. <i>Press Release</i> program E-Uji KIR | 59 |
| Gambar 6. Media Sosial Program UJI Kir Kota Solo | 60 |
| Gambar 7. Brosur Sistem Informasi Aplikasi Pengujian | 60 |
| Gambar 8. Brosur Sistem Informasi Aplikasi Pengujian | 61 |
| Gambar 9. Brosur Sistem Informasi Aplikasi Pengujian | 61 |
| Gambar 11. Strategi Penentuan Pesan | 72 |
| Gambar 12. Strategi Penentuan Audience | 71 |
| Gambar 10. Strategi Media Komunikasi..... | 74 |

DAFTAR LAMPIRAN

Surat Ijin Penelitian

Skrip Hasil Wawancara dengan Informan

Foto dan Dokumentasi saat Observasi.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Lembaga atau instansi memiliki peran yang begitu penting dalam proses pelayanan kepada publik. Komunikasi memiliki peran penting di dalam sebuah lembaga dimana mereka selalu berinteraksi baik dengan pihak internal atau eksternal. Komunikasi diharapkan mampu menyampaikan pesan yang efektif dan dapat diterima oleh publik. Proses komunikasi juga harus bisa menyelesaikan permasalahan dan memikul tanggung jawab terhadap lembaga atau instansi yang dipegangnya.

Saat menyampaikan informasi lembaga atau perusahaan memerlukan cara untuk menyampaikan pesan tersebut agar dapat diterima oleh masyarakat atau khalayak. Cara dalam menyampaikan komunikasi bisa disebut strategi. Untuk menentukan strategi tersebut berhasil, atau tidaknya ditentukan oleh hasil dari komunikator dalam menyampaikan pesan kepada masyarakat. Jika pesan yang disampaikan tersebut sesuai dengan tujuan yang diharapkan, maka komunikasi akan dianggap berhasil. Namun, sebaliknya jika pesan yang disampaikan tidak dapat diterima oleh komunikan maka komunikasi tersebut dikatakan tidak berhasil.

Adanya penggunaan E-Uji KIR yang ada di Surakarta seharusnya sudah bisa meminimalisir para pemilik kendaraan dan angkutan umum agar selalu menguji kendaraannya setiap enam bulan sekali. Aplikasi ataupun layanan yang diharapkan dapat mempermudah proses pengujian kendaraan

dalam kenyataannya masih belum bisa membantu para pemilik kendaraan dan angkutan umum dalam melaksanakan pengujian kendaraan.

Pada program ini tidak hanya tentang proses pendaftaran tetapi juga menyangkut pengujian kendaraan bermotor yang berbasis IT yang dimana dalam proses pengujian kendaraan bermotor para penguji sudah menggunakan tablet dan PC (*personal computer*) tidak lagi secara manual, tablet tersebut terkoneksi dengan aplikasi e-Kir Solo yang saling terhubung antar pegawai. Pengujian kendaraan menggunakan tablet juga mengurangi kecurangan pengujian, karena pegawai tidak bisa memanipulasi data hasil pengujian, hasil pengujian otomatis langsung muncul di aplikasi e-Kir Solo tanpa para pegawai menginputnya. Dengan ini pungutan liar pun terminimalisir karna tidak adanya celah memanipulasi data. Didalam pelaksanaan E-Uji KIR masih ditemukan hambatan didalam pelaksanaanya, pada sistem pendaftaran secara online belum maksimal karena keterbatasan dana untuk membeli software sistem yang dimana untuk menganggarkannya membutuhkan waktu yang lama.

Strategi yang digunakan untuk mencapai tujuan yang diinginkan oleh lembaga atau instansi. Dengan tercapainya tujuan yang diinginkan maka komunikasi yang berjalan bisa dikatakan berhasil, namun bila strategi yang digunakan tidak dapat diterima oleh masyarakat maka bisa dikatakan bahwa strategi yang digunakan tidak berhasil.

Transportasi memiliki peran yang begitu penting untuk masyarakat daerah perkotaan dalam menunjang mobilitas yang tinggi di Kota Surakarta.

Karena meningkatnya pertumbuhan jumlah penduduk juga mempengaruhi tingginya transportasi meningkat. Khususnya kendaraan umum pelat kuning dan kendaraan yang mengangkut barang barang. Transportasi sebagai kebutuhan kehidupan untuk memudahkan manusia dalam melakukan kegiatan sehari-hari. Peran transportasi sangat penting untuk menunjang kebutuhan sebagai penunjang (*servicing sector*), pendorong (*promoting sector*) dan penggerak bagi pertumbuhan daerah yang berpotensi.

Dikutip dari laman berita Tirto.id Para *driver* taksi *online* sempat melakukan aksi demo perihal aturan itu di Kantor Kementerian Perhubungan pada 29 Januari 2018. Para pengemudi taksi *online* meminta agar syarat Uji KIR dapat dihapuskan. Ketakutan pengemudi taksi *online* terhadap Uji KIR memang bisa dimaklumi. Pasalnya, uji kir memang dapat menurunkan harga jual kendaraan. Hal itu diakui Herjanto Kosasih, Senior Manager Marketing Bursa Mobil Bekas WTC Mangga Dua, Jakarta Utara. (Gumiwang, 2018)

Masalah transportasi saat ini menjadi salah satu masalah yang begitu penting untuk memenuhi kebutuhan manusia dalam aktifitas sehari-hari. Transportasi yang digunakan oleh masyarakat dapat berupa angkutan pribadi maupun angkutan umum yang difasilitasi oleh pemerintah. Namun, banyak sekali masalah yang terjadi pada angkutan umum. Dari lemahnya kesadaran pengemudi dan pemilik kendaraan terhadap peraturan lalu lintas hingga masalah keamanan penumpang yang tidak diperhatikan oleh pengemudi.

Peraturan Kementerian Perhubungan dalam kewajiban melakukan uji KIR sudah diatur dalam UU No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, dan diatur lebih lanjut melalui produk turunnya yakni Peraturan Menteri Perhubungan (Permenhub) No. 133/2015 tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor, yang mengatur kewajiban uji KIR setiap enam bulan sekali. Sanksi yang diberikan bisa peringatan sampai pencabutan izin yang diatur dalam UU No 22 tahun 2009. Pada Pasal 53 UU Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Uji berkala pada kendaraan, wajib dilakukan untuk mobil penumpang umum, bus, barang, kereta gandeng, dan kereta tempelan yang dioperasikan di Jalan. Pada Pasal 2, dijelaskan bahwa pengujian kendaraan secara berkala tersebut meliputi kegiatan, pemeriksaan dan pengujian fisik, serta pengesahan hasil uji. Tujuan dari kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah untuk meminimalisir terjadinya kecelakaan dan pencemaran udara yang disebabkan oleh kendaraan yang kurang layak di jalan.

Perkembangan teknologi saat ini mempengaruhi penggunaan dan pelayanan yang digunakan lembaga atau perusahaan. Termasuk Dinas Perhubungan Surakarta yang menerbitkan aplikasi terbarunya yaitu E-Uji KIR. Aplikasi tersebut diharapkan mampu memberikan kemudahan dalam mengakses dan memberikan pelayanan kepada masyarakat.

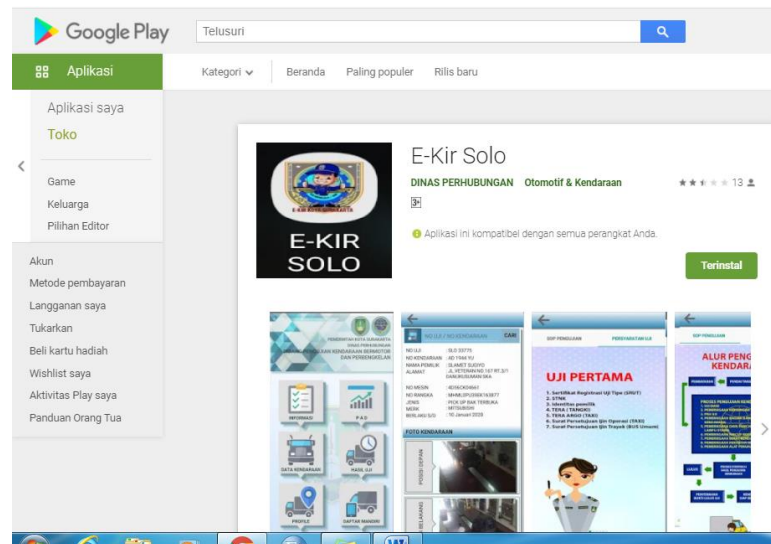
Dikutip dalam laman berita *solopos.com* sejak tahun 2017 Dinas Perhubungan Surakarta mengenalkan layanan Uji KIR melalui online.

Inovasi layanan E-Uji KIR tersebut diharapkan mampu mempermudah layanan selama ini yang telah diberikan kepada masyarakat. (Sapto, 2017)

Peluncuran aplikasi E-Uji KIR merupakan inovasi program yang diberikan kepada masyarakat dalam memudahkan pelayanan publik. E-Uji KIR bertujuan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat untuk mendukung pemerintah dalam meningkatkan efektifitas dan kinerjanya. Perkembangan bisnis transportasi yang ada di Indonesia begitu pesat, sejak kemajuan teknologi digital layanan transportasi yang ada di Indonesia bisa di akses melalui online. Sehingga mengakibatkan beberapa permasalahan pada layanan transportasi. Program E-Uji KIR meliputi proses pendaftaran secara online hingga pengujian kendaraan melalui aplikasi e-Kir Solo yang bisa diunduh di *App Store* dan dapat diakses oleh masyarakat. Aplikasi tersebut didalamnya terdapat beberapa menu yang meliputi informasi, data kendaraan, hasil uji kendaraan, profile, dan data pendaftar.

Website resmi pemerintah kota surakarta, *surakarta.go.id* bahwa aplikasi E-Uji KIR ini sudah diperkenalkan secara resmi kepada warga Kota Solo sejak akhir tahun 2017, Kepala Dinas Perhubungan (Dishub) Kota Surakarta, Hari Prihatno, mengatakan bahwa pihaknya akan terus mengadakan sosialisasi mengenai E-Uji KIR secara masif. Kepala Dinas Perhubungan Surakarta juga mentargetkan pada tahun 2018 sekitar 16.000 kendaraan yang melakukan layanan E-Uji KIR secara online. Karena kurangnya sosialisai maka masyarakat belum mampu memahami layanan E-Uji KIR secara online. (surakarta.go.id, 2018)

Sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan masih kurang efektif, karena kurangnya pemahaman masyarakat mengenai E-Uji KIR yang telah dikeluarkan. Saat peneliti melakukan observasi pra-penelitian Bapak Harun selaku Kepala Divisi Pengujian dan Perbengkelan menjelaskan bahwa aplikasi E-Uji KIR sudah diluncurkan sejak tahun 2017.



Gambar 1. Aplikasi E-Kir Solo

Sumber : Google Play Store

Sejak tahun 2018 Dinas Perhubungan (Dishub) Kota Surakarta sudah tidak lagi melayani uji KIR secara manual. Semua proses layanan uji KIR dilayani secara online, namun dilihat dari unduhan aplikasi, bahwa aplikasi E-Kir Solo hanya diunduh kurang lebih 100 orang. Selain itu tidak ada ulasan atau respons dari masyarakat terkait aplikasi tersebut. Saat peneliti membuka aplikasi E-Kir Solo, aplikasi tersebut tidak bisa digunakan atau tidak bisa menunjukkan menu didalamnya.

Dengan aplikasi E-Uji KIR ini masyarakat tidak perlu mengantri lama untuk melakukan pengujian kendaraan bermotor. masyarakat bisa mendaftar dan mengambil nomor antrian untuk melakukan pengujian melalui aplikasi E-Uji KIR selain kemudahan dalam pendaftaran dalam aplikasi E-Uji KIR ini dapat memonitoring pengujian kendaraan dan Dinas Perhubungan Kota Surakarta mewujudkan transparansi instansi kepada masyarakat melalui aplikasi ini.

Pada November tahun 2019 Personel Dinas Perhubungan dan Polresta Surakarta menggelar razia kendaraan angkutan barang. Kasi Bimbingan Keselamatan Lalu Lintas (BKLL) Dinas Perhubungan Surakarta Agus Dwiyanto mengatakan, terdapat 22 kendaraan angkutan di tilang, sedangkan dalam setahun terakhir terdapat 400 kendaraan barang kena tilang. Agus mengatakan bahwa Rata-rata (pelanggaran) karena KIR mati, tidak membawa surat izin masuk kota, hingga melaju di luar trayek. (Perdana, 2019)

Adanya Coronavirus 2019 (COVID-19) yang terjadi di Indonesia khususnya Kota Surakarta sejak bulan Maret 2020 mengharapakan bahwa program E-Uji KIR yang telah direncanakan oleh Dinas Perhubungan Surakarta akan lebih efektif. Syafrida & Ralang Hartati (2020) menulis dalam jurnal sosial dan budaya Syar-I bahwa *World Helath Organization* (WHO) menetapkan status pandemi global COVID-19 setelah virus berbahaya ini menyebar ke sebagian besar wilayah dunia. Jumlah yang

tertular dan korban meninggal terus bertambah sedangkan titik terang pengobatannya yang efektif belum ditemukan.

Dengan adanya program E-Uji KIR masyarakat diwajibkan menerapkan *social distancing* dan akan mengurangi penyebaran Virus COVID-19 yang terjadi. Masyarakat pengguna aplikasi cukup mendownload aplikasi dan mengisi data dirinya sehingga tidak perlu antri dan menunggu lama. Sesuai dengan protokol kesehatan selama pandemi COVID-19 bahwa tidak boleh adanya kerumunan dan semua orang harus menjaga jarak. Penggunaan aplikasi mengurangi penyebaran virus yang terjadi.

Para pemilik kendaraan angkutan umum diharapkan mematuhi aturan yang telah tertera dalam UU Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Umum. Namun, dari berita diatas bahwa pengemudi tidak menyetujui dan mengharapkan dihapuskannya uji kelayakan kendaraan. Dinas Perhubungan Surakarta sebagai komunikator harus mampu memberikan arahan dan pengertian mengenai Uji kendaraan untuk mencegah terjadinya kecelakaan lalu lintas dan mematuhi aturan yang telah dibuat oleh pemerintah.

(Setiawati, 2019) menyatakan bahwa strategi komunikasi dalam mensosialisasikan program memiliki beberapa proses komunikasi yaitu ; komunikator, khalayak, pesan, media, dan respon. Proses sosialisasi yang dilakukan tersebut mendapatkan banyak hasil yang positif yaitu banyaknya

pengguna aplikasi Zapin dibandingkan hasil negatifnya yaitu kurangnya pengguna aplikasi.

Pada penelitian tersebut peneliti ingin mengetahui strategi komunikasi dalam mensosialisasikan program E-Uji KIR apakah berjalan dengan baik dan mendapatkan hasil yang positif atau negatif terkait proses sosialisasi yang telah dilakukan oleh Dinas Perhubungan Surakarta. Berdasarkan permasalahan yang terjadi, karena kurangnya pemahaman dan antusias masyarakat terkait E-Uji KIR. Oleh karena itu peneliti ingin mengetahui **Bagaimana Strategi Komunikasi Dinas Perhubungan Surakarta dalam Mensosialisasikan Program E-Uji KIR.**

A. Identifikasi Masalah

1. Kurang tanggapnya masyarakat terhadap perkembangan teknologi.
2. Sosialisasi yang kurang maksimal mengakibatkan kurangnya pendaftaran pada Uji KIR kendaraan secara berkala.
3. Kurangnya kesadaran masyarakat melakukan Uji KIR kendaraan secara berkala terhadap kendaraan.
4. Adanya Pandemi Corona Virus atau COVID-19 mengakibatkan program E-Uji KIR wajib diterapkan dengan maksimal.

B. Batasan Masalah

Untuk memudahkan penulis dalam membahas agar tidak keluar dari permasalahan yang akan diteliti oleh penulis, maka penulis membatasi masalah tersebut pada strategi komunikasi Dinas Perhubungan Surakarta dalam Mensosialisasikan program E-Uji KIR kendaraan.

C. Rumusan Masalah

Bagaimana Strategi Komunikasi Dinas Perhubungan Surakarta dalam Mensosialisasikan program E-Uji KIR Kendaraan?

D. Tujuan Penelitian

Untuk Mendeskripsikan Strategi Komunikasi Dinas Perhubungan Surakarta dalam Mensosialisasikan program E-Uji KIR Kendaraan Bermotor secara Online.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk penelitian selanjutnya terkait dengan strategi komunikasi.

1. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan pihak terkait dalam penelitian ini.
- b. Untuk menambah wawasan bagi masyarakat khususnya dalam bidang komunikasi ataupun ilmu komunikasi.

BAB II

LANDASAN TEORI DAN PENELITIAN TERDAHULU

A. Landasan Teori

1. Komunikasi

Menurut Muis (2001) komunikasi adalah suatu proses penyampaian lambang-lambang antara dua orang atau lebih, atau sistem yang dapat diberi makna tertentu oleh kedua pihak (*encoder dan decoder*) dan biasanya menghasilkan umpan balik (*feedback*).

Lasswell menyatakan bahwa cara yang baik untuk menjelaskan sebuah komunikasi dengan menggunakan pertanyaan *Who Says, What In Wich, Chanel To Whom, With Effect*, hal tersebut tertulis dalam karyanya yang berjudul “*The Structure and Fungction of Communication in Society*” (Effendy, 1990).

Menurut Hovland, Janis dan Kelley seorang ahli sosiologi Amerika menyatakan komunikasi merupakan sebuah proses individu mengirim stimulus yang biasanya dalam bentuk verbal untuk mengubah tingkah laku orang lain. Pada hal ini mereka menganggap komunikasi sebagai suatu proses bukan sebagai suatu hal. (Arni, 2009)

Komunikasi merupakan sebuah proses dalam menyampaikan lambang-lambang antara dua orang atau lebih dengan mengirim stimulus berupa pesan kepada penerima untuk menyampaikan informasi yang diberikan. Saat stimulus atau pesan telah sampai

kepada penerima maka akan memberikan *feedback* atau umpan balik sehingga stimulus tersebut mempengaruhi tingkah laku penerima.

Ada lima unsur komunikasi yang telah dikemukakan oleh Lasswell, yang pertama, sumber (*source*) yang sering disebut juga pengirim (*sender*) dalam bahasa komunikasi orang sering menyebut komunikator. Kedua, pesan dari sumber si penerima pesan, terdapat tiga komponen dalam pesan yaitu makna, simbol dan bentuk pesan. Ketiga, saluran atau media yang digunakan bisa berbentuk secara verbal ataupun nonverbal. Keempat, penerima (*receiver*), dalam bahasa komunikasi sering disebut (komunikan). Dan yang terakhir efek, bagaimana si penerima pesan tersebut memberikan tanggapan akan isi pesan yang disampaikan. (Mulyana, 2004)

Hovlan mendefinisikan bahwa komunikasi adalah proses pengubah perilaku orang lain (*communication is the process to modify the behavior*). Komunikasi tidak hanya menyampaikan informasi, melainkan juga pembentukan pendapat umum (*public opinion*) dan sikap public (*public attitude*) dimana kehidupan sosial memiliki peran yang sangat penting (Mulyana, 2004).

a. Unsur – Unsur Komunikasi

Terdapat beberapa komponen dalam kegiatan komunikasi yaitu unsur-unsur dalam komunikasi yang perlu diperhatikan untuk mencapai tujuan yang diharapkan dan menciptakan komunikasi

yang efektif. Adapun unsur-unsur dalam proses komunikasi diantaranya:

1) Komunikator

Komunikator merupakan pihak yang memulai proses komunikasi, sumber pernyataan umum, pihak yang menyampaikan pesan kepada orang lain. (Suryanto, 2015) Semua peristiwa komunikasi yang terjadi melibatkan sumber sebagai pembuat atau pengirim informasi. Dalam komunikasi antar manusia, sumber bisa terdiri dari satu orang, tetapi juga bisa dalam bentuk kelompok. Sumber sering disebut sebagai pengirim, komunikator, atau dalam bahasa Inggrisnya source, sender.

2) Pesan

Pesan dalam proses komunikasi merupakan sesuatu yang disampaikan oleh pengirim kepada penerima baik secara verbal maupun nonverbal. Pesan dapat disampaikan dengan cara tatap muka melalui proses media komunikasi. Pesan seharusnya mempunyai inti pesan sebagai pengarah dalam usaha mencoba mengubah sikap dan tingkah laku komunikan.

3) Komunikan

Komunikan bisa disebut juga penerima, yaitu pihak yang menjadi sasaran pesan yang dikirim oleh

komunikator atau sumber. Penerima bisa terdiri dari satu orang atau lebih, bisa dalam bentuk kelompok ataupun massa. Penerima pesan merupakan elemen penting dalam proses komunikasi, karena dialah yang menjadi sasaran dari komunikasi.

4) Saluran/Media

Media yang dimaksud disini merupakan alat yang digunakan untuk mengirim pesan ke sumber penerima pesan atau informasi. banyak sekali pendapat mengenai media atau saluran pesan yang akan dikirim, karena terdapat berbagai macam media dalam proses pengiriman pesan. Media komunikasi antar pribadi, panca indra juga dianggap sebagai media komunikasi.

Media massa juga digunakan sebagai alat yang dapat menghubungkan antara sumber penerima pesan dan pengirim pesan dimana setiap orang dapat melihat, membaca, dan mendengarkan (Cangara, 2005). Media komunikasi merupakan media perantara dalam proses penyampaian komunikasi dari komunikator kepada komunikan yang bertujuan untuk efisiensi penyebaran informasi atau pesan tersebut. Fungsi dari media komunikasi diantaranya;

1. Efektivitas : mempermudah kelancaran penyampaian pesan
2. Efisiensi : mempercepat penyampaian informasi
3. Konkret : membantu mempercepat isi pesan yang bersifat abstrak
4. Motivasi : menambah semangat untuk melakukan komunikasi.

Media komunikasi dibagi menjadi tiga, berdasarkan cara penggunaannya yaitu;

1. Media komunikasi audio visual (*audio/audiotif*) adalah penerima pesan yang tersampaikan dengan menggunakan indra dan pendengaran.
2. Media komunikasi visual merupakan alat komunikasi yang dapat ditangkap, dilihat, dan dipahami oleh alat pengelihatan. Media komunikasi visual ini terdiri dari media cetak dan media luar ruangan. Media cetak yaitu media komunikasi berupa surat kabar, majalah, jurnal, buletin, newsletter dan sebagainya. Sedangkan media ruangan adalah media komunikasi dengan menggunakan spanduk, papan reklame, billboard, neon sign, baliho atau (poster raksasa) dan sebagainya.
3. Media komunikasi audio-visual merupakan alat komunikasi yang ditangkap, dilihat dan dipahami

melalui alat pendengaran dan pengelihatan, media komunikasi audiovisual berupa gambar video, televisi, internet, VCD/DVC, broadcasting dan sebagainya.

5) Efek

Efek atau pengaruh merupakan apa yang dipikirkan dan dirasakan oleh penerima sebelum dan sesudah menerima pesan. Pengaruh ini bisa terjadi pada pengetahuan, sikap, dan tingkah laku seseorang. Karena itu, pengaruh bisa juga diartikan sebagai perubahan keyakinan pada pengetahuan. Sikap dan tindakan seseorang sebagai akibat penerima pesan. (Suryanto, 2015)

b. Fungsi Komunikasi

- 1) Menyampaikan informasi
- 2) Mendidik (*to educate*)
- 3) Menghibur (*to entertain*)

(Effendy, 2003) mengungkapkan bahwa keberhasilan sebuah kegiatan komunikasi agar menciptakan komunikasi yang efektif ditentukan oleh strategi komunikasi yang ditetapkan.

c. Proses Komunikasi

Proses komunikasi merupakan proses pertukaran informasi yang terjadi antara komunikator dan komunikan untuk mendapatkan informasi yang diharapkan dan membuat suatu

tindakan yg sama buat mencapai tujuan. Tahapan dalam proses komunikasi terdiri atas menjadi berikut:

a. Pengirim Mempunyai Ide Atau Gagasan

Adanya komunikasi dimulai berdasarkan pengirim pesan, gagasan yang terdapat pada pikiran seseorang, adanya sebuah ide yang ingin disampaikan pada orang lain.

b. Ide Diubah Menjadi Pesan

Ide yang terdapat didalam pikiran belum bisa dimengerti sang orang lain. Untuk itu, ide tersebut perlu diubah sebagai pesan, & pesan ini umumnya akan disampaikan kepada orang lain.

c. Pesan Dikirim

Pengiriman pesan membutuhkan media dan saluran komunikasi. Media komunikasi meliputi telepon, komputer, surat, memo, laporan dan hubungan secara eksklusif antara pengirim dan penerima pesan. Sedangkan saluran komunikasi meliputi saluran lisan, saluran tertulis, dan saluran elektronik.

d. Penerima Menerima Pesan

Komunikasi terjadi jika penerima pesan menerima atau mendapat pesan yg dikirimkan kepadanya. Jika pesan dikirim melalui suara, maka penerima melakukan decoding pesan, yaitu menerjemahkan pesan yang dikirim kepada sang pengirim.

e. Penerima Pesan Bereaksi & Mengirimkan Umpan Balik

Ketika pesan telah dipahami sang penerima pesan, maka penerima pesan akan menaruh reaksi menggunakan banyak sekali cara. Pengirim bisa menyimpulkan apakah penerima tahu pesannya, bagaimana perilaku penerima terhadap pesan yg disampaikan.

Adapun pada proses komunikasi bisa dilakukan menggunakan beberapa jenis, yaitu:

- a. Komunikasi eksklusif, yaitu berhadap-hadapan hanya dilakukan secara lisan.
- b. Komunikasi eksklusif melalui pesawat telepon.
- c. Komunikasi nir eksklusif bisa dilakukan melalui surat, email, dan pengiriman pesan atau keterangan melalui orang lain.

2. Strategi

a. Pengertian Strategi

Strategi berasal dari bahasa Yunani, yang terdiri dari dua kata yaitu strategis yang berarti dua orang yang sedang bersatu untuk memimpin. Secara bahasa strategi adalah sebuah cara yang digunakan dan dilakukan pada masa perang untuk mencapai kemenangan. Strategi ini seperti pada zaman dahulu yang selalu diwarnai perang sehingga mengharuskan seorang

pemimpin menyusun strategi agar menang dalam peperangan.
(Ismail, 2012)

Secara istilah strategi adalah langkah-langkah yang harus dijalankan oleh suatu perusahaan untuk mencapai tujuan (Tjiptono, 2001). Menurut (Hermawan, 2012) strategi adalah serangkaian rancangan besar yang menggambarkan bagaimana sebuah perusahaan harus beroperasi untuk mencapai tujuannya.

Willian F. Glueck dan lawrence R. Jauch memberikan definisi strategi sebagai suatu kesatuan rencana yang menyeluruh, komprehensif dan terpadu yang diarahkan untuk mencapai tujuan perusahaan. Strategi sangat berperan penting pada era global dan perdagangan bebas sekarang ini, ketika persaingan semakin hebat. Maka dari itu untuk menghadapi persaingan yang diperlukan strategi yang handal dan hebat.
(Abdurrahman & Herdiana, 2015)

(Effendy, 2003) di dalam bukunya “Dimensi dimensi komunikasi” bahwa strategi komunikasi merupakan panduan dari perencanaan komunikasi (*communication planning*) dan komunikasi manajemen (*communication management*) dalam mencapai sebuah tujuan. Terdapat tiga strategi komunikasi yang ada dalam bukunya (Effendy, 2004) yaitu;

- a. To Secure Understanding, untuk memastikan bahwa komunikasi mengerti pesan yang diterimanya.

- b. To Establish Acceptance, jika komunikan sudah dapat mengerti dan menerima, maka komunikan itu harus dibina.
- c. To Motivate Action, pada akhirnya kegiatan itu dimotivasikan.

Strategi komunikasi (communication strategy) harus mendukung program aksi (action program) meliputi serangkaian tindakan sebagai berikut:

1. Memberikan khalayak sasaran, internal, dan eksternal, mengenai tindakan yang akan dilakukan. Membujuk khalayak sasaran untuk mendukung dan menerima tindakan dimaksud.
2. Mendorong khalayak yang sudah memiliki sikap mendukung atau menerima untuk melakukan tindakan.

(Morissan, 2008)

Strategi komunikasi akan menentukan berhasil tidaknya sebuah komunikasi. Jika komunikasi tersebut efektif, maka strategi tersebut bisa dinyatakan berhasil. Strategi komunikasi, baik secara makro (*planned multimedia strategy*) maupun mikro (*single communication medium strategy*) mempunyai fungsi ganda. (Effendy, 2008:20), yaitu :

1. Pesan komunikasi yang bersifat informative, persuasive, dan instruktif disebarluaskan secara sistematis kepada sasaran untuk memperoleh hasil yang optimal.

2. Memberikan batasan “kesenjangan budaya” (*culture gap*) karena kemudahan yang diperolehnya dan hal tersebut dioperasionalkannya media massa yang begitu ampuh, yang jika dibiarkan akan merusak nilai-nilai budaya.

Harold D. Laswell menjelaskan bahwa cara yang tepat dalam menerangkan suatu tindakan komunikasi ialah “*siapa yang menyampaikan, apa yang disampaikan, melalui saluran apa. Kepada siapa dan apa pengaruhnya*”. (Cangara, 2014)

Everet M. Rogers dalam bukunya (Cangara, 2014) mengatakan bahwa proses suatu ide dialihkan dari sumber kepada satu penerima atau lebih untuk mengubah tingkah laku mereka. Karena hal tersebut Rogers dan D. Lawrence Kincaid mengembangkan definisi tersebut menyatakan bahwa komunikasi adalah sebuah proses dimana dua orang atau lebih, membentuk atau melakukan pertukaran informasi atau pesan dengan satu sama lainnya, yang pada gilirannya tiba, pada saling pengertian yang mendalam.

3. Strategi Komunikasi

Strategi pada hakikatnya merupakan perencanaan (planning) dan manajemen (management) untuk mencapai sebuah tujuan yang diharapkan, namun dalam mencapai tujuan tersebut strategi tidak berfungsi sebagai peta jalan yang hanya menunjukkan arah saja, melainkan memperlihatkan cara secara operasional. (Effendy, 2003)

Strategi komunikasi harus didukung oleh teori yang bisa digunakan dan dipertanggungjawabkan, karena teori berasal dari pengetahuan dan pengalaman yang sudah diuji akan kebenarannya. Pada strategi komunikasi teori pendukung yang bisa digunakan dan dipertanggungjawabkan yaitu teori yang dikeluarkan oleh Harold D. Lasswell. (Effendy, 2003)

Pembentukan strategi komunikasi merupakan perpaduan dari perencanaan komunikasi (communication planning) dan manajemen komunikasi (communication management) dalam mencapai suatu tujuan. Untuk mencapai tujuan tersebut strategi komunikasi harus menunjukkan cara secara operasional dan taktik yang bisa dikeluarkan, karena pendekatan (approach) yang dipakai bisa berbeda sewaktu-waktu bergantung pada situasi dan kondisi seperti halnya dengan kondisi yang ada. (Effendy, 2003)

Strategi komunikasi dapat disimpulkan merupakan sebuah perencanaan secara khusus dan manajemen komunikasi untuk mencapai sebuah tujuan baik untuk perusahaan maupun organisasi sesuai dengan apa yang diharapkan. Komunikasi yang terjadi membentuk hubungan sosial maupun interpersonal dan bisa terjadi dalam berbagai konteks komunikasi.

Proses komunikasi yang terjadi tidaklah berjalan dengan sederhana namun berjalan secara bertahap dengan komunikasi yang rumit dan kompleks. Sesuai dengan prinsip komunikasi yang telah

dikemukakan oleh para ahli, sehingga proses komunikasi melibatkan berbagai macam komponen-komponen komunikasi yang meliputi aspek-aspek pesan, perilaku, dan saluran atau media komunikasi yang digunakan, karakteristik komunikator, hubungan komunikator dan khalayak, karakteristik khalayak, serta situasi dimana komunikasi itu terjadi.

Penyusunan strategi komunikasi diperlukan sebuah pemikiran dengan memperhitungkan faktor-faktor diantaranya yaitu; menentukan sasaran komunikasi, pengkajian tujuan pesan, menentukan metode komunikasi, dan menentukan media komunikasi.

Terdapat empat faktor pendukung menurut (Fajar, 2009) yang perlu diperhatikan dalam menyusun strategi komunikasi yaitu;

a. Menentukan Khalayak

Strategi komunikasi melakukan identifikasi khalayak sasaran yang dilakukan oleh komunikator (Fajar, 2009). Identifikasi khalayak akan disesuaikan dengan tujuan komunikasi. Terdapat beberapa faktor yang harus dipertimbangkan ketika melakukan identifikasi diantara;

1. Kerangka pengetahuan atau *frame of reference*

Pesan komunikasi yang akan disampaikan kepada komunikator disesuaikan dengan latar belakang pengetahuan komunikan atau khalayak agar pesan dapat dengan mudah diterima serta dipahami oleh khalayak sasaran.

2. Situasi dan kondisi

Situasi dalam komunikasi disaat khalayak sasaran menerima pesan komunikasi. Sedangkan kondisi merupakan keadaan dimana fisik psikologis khalayak. Pesan komunikasi yang akan disampaikan oleh khalayak mempertimbangkan situasi dan kondisi khalayak agar pesan dapat tersampaikan.

3. *Fields of experience*

Pesan komunikasi yang akan disampaikan kepada komunikan atau khalayak disesuaikan dengan pengalaman yang telah dilakukan oleh khalayak sehingga pesan tersebut dapat diterima dan dipahami dengan mudah oleh khalayak.

4. Proses Perencanaan Strategi Komunikasi

Terdapat empat tahapan dalam proses strategi komunikasi yaitu analisis situasi, dengan mengembangkan tujuan strategi komunikasi, mengukur hasil upaya yang akan dilakukan dalam proses komunikasi. Analisis situasi digunakan untuk menganalisis permasalahan yang terjadi secara akurat dan mendalam. Pengembangan strategi komunikasi berasal dari identifikasi yang dilakukan sebelumnya. Hal ini mencakup tujuan umum, tujuan yang dapat diukur, identifikasi khalayak sasaran dengan jelas, target strategi, serta taktik yang efektif. Penjelasan alat komunikasi digunakan untuk mencapai tujuan yang diharapkan.

Jika komunikan merupakan khalayak yang aktif maka proses pertukaran pesan antara komunikator dengan komunikan bukan saja terjadi saling berhubungan, tetapi juga saling mempengaruhi.

b. Menentukan Pesan

Proses penyusunan pesan menentukan tema dan materi yang akan disampaikan, sehingga mampu mempengaruhi khalayak dari pesan tersebut. Efektivitas komunikasi dapat berjalan secara efektif jika terdapat perhatian dari khalayak terhadap pesan yang disampaikan. Pesan yang disampaikan oleh komunikator kepada khalayak memiliki tujuan tertentu. Tujuan pesan tersebut mampu menentukan teknik komunikasi yang akan dipilih dan digunakan dalam strategi komunikasi.

Perumusan pesan strategi komunikasi dengan mempertimbangkan situasi dan kondisi khalayak sehingga mampu memberikan pesan yang baik. Pesan yang disampaikan kepada khalayak diharapkan mampu sampai dan dapat diterima oleh khalayak. Menurut (Priyatna & Ardianto, 2009) merumuskan syarat-syarat dalam menyampaikan pesan agar dapat mengena kepada khalayak sasaran.

1. Umum : pesan yang akan disampaikan oleh komunikator bersifat umum dan dapat dipahami lebih mudah oleh khalayak sasaran. Pesan yang disampaikan harus jelas dan tidak menimbulkan pertanyaan secara berulang.

2. Bahasa jelas : bahasa yang digunakan dalam proses penyampaian pesan diharapkan menggunakan bahasa yang jelas dan sesuai dengan khalayak sasaran. Pesan tersebut menggunakan bahasa yang jelas dan sesuai dengan khalayak sasaran yang dituju.
3. Positif : pesan yang disampaikan kepada khalayak oleh komunikator disampaikan dengan seimbang, tidak harus menggunakan sisi positif namun juga menggunakan sisi negative agar khalayak sasaran dapat diterima dengan baik.
4. Sesuai : pesan yang disampaikan oleh komunikator disesuaikan dengan keinginan khalayak sasaran sehingga dapat diterima dengan baik oleh khalayak.

c. Menentukan Metode

Menetapkan metode dalam komunikasi, dalam hal ini metode penyampaian, yang dapat dilihat dari dua aspek: menurut cara pelaksanaannya dan menurut bentuk isinya.

1) Menurut cara pelaksanaannya

Metode *redundancy (repetition)*, yaitu cara mempengaruhi khalayak dengan mengulang-ulang pesan yang diberikan kepada khalayak. Metode *canalizing*, yaitu mempengaruhi khalayak dalam menerima pesan yang disampaikan, setelah itu secara perlahan akan merubah sikap

dan pola pemikirannya sesuai dengan apa yang diinginkan oleh komunikator.

2) Menurut bentuk isinya

Metode *informatif*, metode ini ditunjukkan pada penggunaan akal pikiran khalayak, dan dilakukan dalam bentuk pernyataan berupa: keterangan, penerangan, berita, dan sebagainya. Metode *persuasif* merupakan metode dalam mempengaruhi khalayak. Proses persuasif ini mempengaruhi pikiran maupun perasaannya. Metode *edukatif*, memberikan sesuatu ide kepada khalayak berdasarkan fakta-fakta yang terjadi di lapangan, pendapat dan pengalaman yang dipertanggungjawabkan dari segi kebenarannya dengan disengaja, teratur dan berencana, dengan tujuan mengubah tingkah laku manusia ke arah yang diinginkan.

d. Media Komunikasi

Pemilihan sarana yang dimaksud adalah sebuah alat penunjang dalam berkomunikasi baik secara verbal maupun nonverbal. Kemajuan teknologi mempengaruhi penggunaan media dalam sarana komunikasi hingga proses komunikasi yang terjadi menjadi lebih efektif dan mudah. Pentingnya pemilihan media yang digunakan dalam strategi komunikasi akan mempengaruhi pesan yang akan diterima oleh khalayak. Pemilihan media yang digunakan dalam strategi komunikasi disesuaikan berdasarkan

tujuan yang ingin dicapai, pesan yang akan disampaikan kepada khalayak, dan teknik komunikasi yang digunakan oleh komunikator.

4. Sosialisasi

Defleur dan Rokeach berpendapat bahwa sosialisasi dapat dilihat sebagai suatu rangkaian pertukaran komunikasi yang kompleks, berjangka panjang dan multidimensional antara individu dan berbagai agen masyarakat yang menghasilkan persiapan individu tersebut untuk hidup di suatu lingkungan sosiokultural. (Halik, 2013)

Sosialisasi sebagai aktivitas komunikasi yang dilakukan oleh individu atau kelompok dan bertujuan untuk menciptakan perubahan pengetahuan, sikap mental, dan perilaku khalayak sasaran terhadap ide pembaharuan yang ditawarkan. (McShane, Steven L. & Von Glinow, 2008)

Sosialisasi menurut (Suyanto, 2010) merupakan sebuah konsep umum yang bisa dimaknai sebagai sebuah proses dimana belajar melalui interaksi dengan orang lain, tentang cara berfikir, merasakan,, dan bertindak, dimana kesemuanya itu merupakan hal-hal yang sangat penting dalam menghasilkan partisipasi sosial yang efektif.

Sosialisasi merupakan proses yang terus terjadi selama hidup. Sosialisasi bisa diartikan sebagai kegiatan penyebaran sebuah pesan dan informasi oleh lembaga tertentu kepada masyarakat. (Suyanto, 2010)

Soejono Soekanto berpendapat mengatakan bahwa sosialisasi merupakan sebuah proses sosial dimana seseorang individu mendapatkan pembentukan sikap untuk berperilaku sesuai dengan perilaku orang-orang didalam kelompoknya.(Dhoiri & Rohman, 2007)

Charles R Wright yang dikutip oleh (Sutaryo, 2004) adalah Proses ketika individu mendapatkan kebudayaan kelompoknya dan menginternalisasikan sampai tingkat tertentu norma-norma sosialnya, sehingga membimbing orang tersebut untuk memperhitungkan harapan-harapan orang lain.

Sosialisasi merupakan sebuah proses sosial untuk menyebarluaskan informasi kepada public atau sebuah pertukaran informasi yang terjadi dalam sebuah organisasi atau kelompok untuk menghasilkan kesepakatan baru dan mendapatkan harapan yang lebih baik dalam sebuah organisasi atau kelompok.

Dalam praktiknya terdapat beberapa tujuan suatu perusahaan dalam melakukan kegiatan sosialisasi pemasaran atau promosi antara lain:

1. Dalam rangka memenuhi kebutuhan akan suatu produk maupun jasa.
2. Dalam rangka memenuhi keinginan para pelanggan akan suatu produk atau jasa.
3. Dalam rangka memberikan kepuasan semaksimal mungkin terhadap pelanggannya.

4. Dalam rangka meningkatkan penjualan dan laba.
5. Dalam rangka ingin menguasai pasar dan menghadapi pesaing

Sosialisasi merupakan sistem dalam kehidupan masyarakat yang sangat penting. Berdasarkan hal tersebut sosialisasi memberikan dua kontribusi fundamental bagi kehidupan masyarakat yaitu:

- a. Memberikan dasar atau kondisi kepada individu bagi terciptanya partisipasi yang efektif dalam masyarakat.
- b. Kelestarian suatu masyarakat tanpa sosialisasi akan hanya ada satu generasi saja, sehingga kelestarian masyarakat akan sangat terganggu.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa melalui sosialisasi masyarakat dapat berpartisipasi untuk kepentingan hidupnya dan menciptakan generasi untuk kelestarian kehidupan selanjutnya. Selain itu, dapat faktor lain yang menunjang proses sosialisasi yaitu faktor lingkungan, dimana didalamnya interaksi sosial. Selain faktor lingkungan terdapat faktor-faktor lain yang mempengaruhi sosialisasi, diantaranya adalah:

- a. Apa yang disosialisasikan, merupakan bentuk informasi yang akan diberikan kepada masyarakat berupa nilai-nilai, norma-norma dan peran.
- b. Bagaimana cara mensosialisasikan, melibatkan proses pembelajaran.

- c. Siapa yang mensosialisasikan, institusi, media massa, individu dan kelompok.

5. Uji Kelayakan Kendaraan (KIR)

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu-Lintas dan Angkutan Jalan. Pengujian kendaraan bermotor adalah sebuah rangkaian pemeriksaan secara teknis dan pengujian ambang batas kelayakan kendaraan di jalan, yang digunakan untuk penetapan dan pengesahan kelalaian jalan kendaraan bermotor. Pada peraturan pemerintah Nomor 55 Tahun 2012 tentang Uji kendaraan, keputusan Menteri perhubungan nomor 63 Tahun 1993 Tentang persyaratan ambang batas layak jalan kendaraan bermotor, kereta gandeng, kereta tempelan serta komponen-komponennya, keputusan menteri perhubungan Nomor 71 Tahun 1993 Tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor.

Tujuan diadakannya pengujian kendaraan bermotor untuk menjamin setiap kendaraan agar selalu tetap memenuhi persyaratan teknik dan ketentuan ambang batas jalan. Sehingga tidak membahayakan pengemudi ataupun masyarakat lain yang ada di jalan.

Dalam undang-undang nomor 22 Tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan pasal 53 menyatakan:

“(1) Uji berkala sebagaimana dimaksud dalam pasal 49 ayat huruf b diwajibkan untuk mobil penumpang umum, mobil bus, mobil barang, kereta gandengan, dan kereta tempelan yang dioperasikan di jalan”.

Peraturan pemerintah nomor 55 tahun 2012 pasal 49 tentang uji kendaraan mengatur secara keseluruhan mengenai alur pengujian kendaraan berkala dalam pasal 6 ayat 2 menyatakan:

“Secara teknis kendaraan yang diujikan berkala meliputi susunan perlengkapan, ukuran, karoseri, rencanaan teknis kendaraan sesuai peruntukannya, pemuatan, penggunaan, penggandengan kendaraan bermotor, dan penempelan kendaraan bermotor”.

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai strategi komunikasi dalam sosialisasi telah banyak dilakukan oleh beberapa peneliti. Oleh karena itu penelitian yang akan dilakukan tersebut tentunya bukan yang pertama tentang penelitian evaluasi. Penelitian menggunakan teori dan konsep yang dilakukan dengan kajian dari penelitian sebelumnya yang memiliki relevansi dengan penelitian ini, beberapa penelitian yang berhubungan dengan penelitian ini diantaranya yaitu;

Penelitian pertama dari, (Kusumadinata & Fitriah, 2017) yang berjudul Strategi Komunikasi Pelayanan Publik Melalui Program POS Pemberdayaan Keluarga pada Jurnal ASPIKOM, Volume 3 Nomor 2, Januari 2017. Penelitian tersebut berhubungan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Berdasarkan hasil penelitian tersebut memiliki persamaan dan perbedaan terhadap penelitian ini.

Persamaan dalam penelitian yang dilakukan oleh Ali dan Maria yaitu metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif, dengan memfokuskan pada fakta-fakta yang terjadi di lapangan. Objek dalam penelitian tersebut juga memiliki kesamaan yaitu strategi komunikasi. Sedangkan perbedaan dalam penelitian sebelumnya dan penelitian ini yaitu subjek yang dilakukan peneliti adalah program pemberdayaan keluarga.

Penelitian kedua, berasal dari Jurnal Signal Unswagati Cirebon yang diteliti oleh (Alfarizi et al., 2018) yang berjudul Strategi Komunikasi Dalam Sosialisasi Program Jaminan Kecelakaan Kerja Dan Jaminan Kematian di

PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Cirebon. Pada penelitian kedua ini berhubungan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Berdasarkan hasil penelitian tersebut memiliki persamaan dan perbedaan terhadap penelitian ini.

Persamaan dalam penelitian tersebut yaitu bertujuan mengetahui strategi komunikasi, penelitian tersebut juga menggunakan metode deskriptif kualitatif. Perbedaan pada penelitian ini dan penelitian sebelumnya terletak pada objek penelitian. Penelitian sebelumnya meneliti program jaminan kecelakaan kerja dan jaminan kematian di PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Cirebon) namun, pada penelitian yang dilakukan oleh peneliti menggunakan objek Dinas Perhubungan Surakarta dalam mensosialisasikan E-Uji KIR.

Penelitian ketiga, oleh (Sudarman, 2019) pada *Comunicatus : Jurnal Ilmu Komunikasi* Volume 2 Nomor 1 Tahun 2019 yang berjudul Strategi Komunikasi Untuk Meningkatkan Kesadaran Masyarakat Dalam Membayar Zakat Mall. Penelitian tersebut berhubungan pada penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terdapat perbedaan dan persamaan.

Persamaan dalam penelitian tersebut bertujuan mengetahui strategi komunikasi yang dilakukan, dan metode yang dilakukan menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Sesuai dengan apa yang akan dilakukan oleh peneliti. Perbedaan dalam penelitian ini dan penelitian sebelumnya, pada penelitian sebelumnya meneliti yaitu objek yang

dilakukan oleh penelitian sebelumnya yaitu meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar zakat maal.

Penelitian keempat, oleh (Setiawati, 2019) pada Jurnal JOM FISIP Volume 6 Edisi 1 Tahun 2019 Universitas Riau yang berjudul Strategi Komunikasi Polisi Kota Pekanbaru Dalam Mensosialisasikan Aplikasi Polisi ZAPIN. Penelitian tersebut berhubungan pada penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terdapat perbedaan dan persamaan.

Persamaan dalam penelitian tersebut berdasarkan tujuan dan fokus yang dilakukan peneliti mengenai strategi komunikasi yang dilakukan dan metode penelitian menggunakan analisis deskriptif. Sedangkan perbedaan yang dilakukan oleh peneliti yaitu objek penelitian, objek penelitian pada penelitian tersebut yaitu polisi resort kota Pekanbaru dalam mensosialisasikan aplikasi polisi Zapin.

Penelitian kelima, oleh (Mulyani, 2014) pada e-Jurnal Ilmu Komunikasi Volume 2 Nomor 2 Tahun 2014 Universitas Mulawarman yang berjudul Strategi Komunikasi Dalam Sosialisasikan Program Keluarga Berencana Untuk Menekan Pertumbuhan Jumlah Penduduk Kelurahan Sangasanga Dalam Di Kecamatan Sangasanga. Penelitian tersebut berhubungan pada penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terdapat perbedaan dan persamaan.

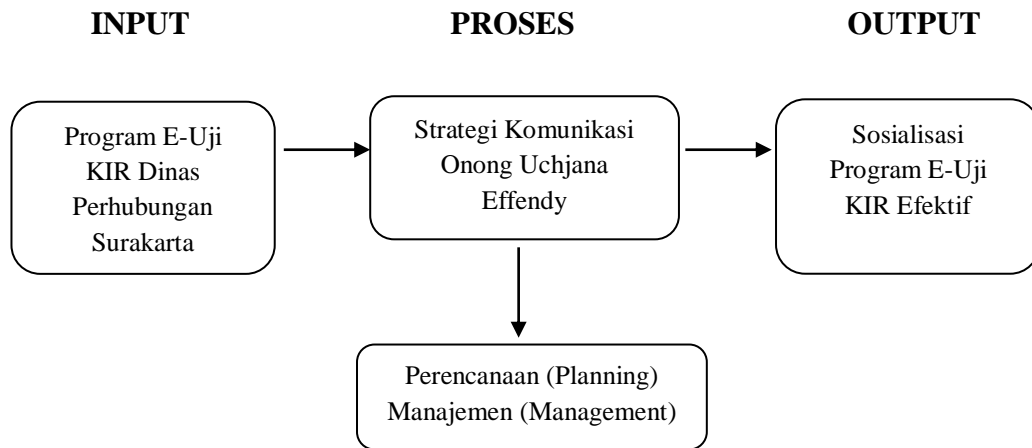
Persamaan dalam penelitian yang dilakukan oleh Mulyanti bertujuan mengetahui strategi komunikasi dalam mensosialisasikan program yang dijalankan, selain itu metode yang digunakan dalam penelitian tersebut

deskriptif kualitatif sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Sedangkan perbedaan dalam penelitian tersebut objek penelitian pada penelitian tersebut yaitu Kelurahan Sangasanga dalam di kecamatan Sangasanga.

Penelitian enam, dari (Zulfauziah, 2018) dalam skripsi program studi administrasi negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Hasanuddin Makassar yang berjudul “Kinerja Dinas Perhubungan Dalam Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Jenis Angkutan Barang di Kabupaten Pinrang”. Berdasarkan hasil penelitian tersebut memiliki persamaan dan perbedaan terhadap penelitian ini.

Persamaan dalam penelitian tersebut pada objek penelitian yaitu Dinas Perhubungan dalam Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan kalimat Layanan KIR. Perbedaan dalam penelitian ini dan penelitian sebelumnya, pada penelitian sebelumnya meneliti tentang kinerja Dinas Perhubungan, namun pada penelitian ini meneliti tentang strategi komunikasi Dinas Perhubungan dalam mensosialisasikan. Dengan mengetahui hasil penelitian terdahulu peneliti akan mencari kebenaran data yang terjadi di lapangan.

C. Kerangka Berpikir



Gambar 2. Kerangka Berfikir

Strategi komunikasi Dinas Perhubungan Surakarta menggunakan teori dari Onong Uchjana Effendy yaitu perencanaan komunikasi (*communication planning*) dan manajemen komunikasi (*communication management*) untuk mencapai suatu tujuan yang diharapkan yaitu tercapainya proses sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Surakarta.

Proses pemilihan teori komunikasi didasarkan pada judul penelitian tersebut yaitu strategi komunikasi Dinas Perhubungan Surakarta dalam mensosialisasikan program E-Uji KIR. Peneliti menggunakan unsur komunikasi dalam proses penentuan strategi komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Surakarta.

Berdasarkan strategi komunikasi yang telah ditetapkan peneliti ingin mengetahui upaya Dinas Perhubungan Surakarta dalam mensosialisasikan program E-Uji KIR kepada khalayak yaitu pemilik kendaraan angkutan

umum yang wajib melakukan pengujian kendaraan bermotor. Hasil dari penelitian ini mampu memberikan gambaran efektifitas strategi komunikasi dalam mensosialisasikan sehingga diharapkan bisa menjadi rujukan terhadap penelitian yang akan datang ataupun sebagai pelengkap penelitian yang terdahulu.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Jl. Menteri Supeno No.7, Manahan, Kec. Banjarsari, Kota Surakarta, Jawa Tengah 57139

Tabel 3.1 Waktu Penelitian

[illegible]

B. Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif artinya penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. (Moleong Lexy J, 2004)

Metode pendekatan deskriptif lebih spesifik digunakan pada penelitian ini. Penulis membuat deskripsi secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat objek penelitian. Untuk menggambarkan realitas yang sedang terjadi. (Kriyantono, 2006)

C. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini untuk mencari data dan informasi dalam memahami permasalahan atau topik penelitian. Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu berupa data sekunder dan data primer. Data sekunder berasal dari dokumen yang ada di kantor Dinas Perhubungan Surakarta dan data primer berupa hasil wawancara. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Sumber data primer

Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2013). Sumber data primer dalam penelitian ini untuk memperoleh informasi diperoleh dari hasil wawancara dengan informan Dinas Perhubungan Surakarta.

2. Sumber data sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2013). Sumber data sekunder ini berasal dari buku-buku, dokumen-dokumen, artikel, internet, serta bahan lain yang berhubungan dalam penelitian ini. Peneliti mendapatkan sumber data sekunder besar dari buku profil Dinas Perhubungan Surakarta, artikel terkait Dinas Perhubungan Surakarta dan brosur yang disebarakan kepada penguji kendaraan.

D. Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah Dinas Perhubungan Surakarta, diharapkan mampu memberikan data atau informasi yang sesuai dengan permasalahan di penelitian yaitu proses sosialisasi mengenai E-Uji KIR.

E. Teknik Pengumpulan Data

Menurut (Hamidi, 2004) dalam penelitian kualitatif pengumpulan data dimulai dari mewawancarai informan awal atau informan kunci dan berhenti sampai pada informasi yang kesekian sebagai sumber yang sudah tidak memberikan informasi baru lagi. Responden atau informannya didasarkan didasarkan pada suatu proses pencapaian kualitas informasi. Metode pengumpulan data yang akan peneliti lakukan dengan tiga metode (Bungin, 2007:108), ketiga metode tersebut antara lain:

1. Metode Wawancara

Metode wawancara yang dilakukan untuk memperoleh keterangan dalam penelitian ini dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai. Dengan wawancara mendalam (*Depth Interview*) diharapkan peneliti mendapatkan data yang sebenarnya untuk membantu dalam proses penelitian. Informan wawancara yaitu : (1) Bapak Arif Handoko., S.Sos.,M.H. selaku Sekretaris Dinas Perhubungan Surakarta, (2) Bapak Harun Al Rosyid selaku Kabin Pengujian Kendaraan, diharapkan mampu memberikan informasi yang mendalam mengenai strateginya dalam mensosialisasikan program E-Uji KIR.

2. Metode Observasi

Bungin dalam buku “Metodologi Penelitian Kualitatif” menyatakan bahwa Observasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan dan penginderaan.

Bentuk observasi yang digunakan dalam penelitian kualitatif adalah partisipasi, observasi tidak terstruktur, dan observasi kelompok tidak terstruktur. Peneliti melakukan Observasi dengan datang langsung ke lapangan melihat proses pengujian kendaraan yang dilakukan oleh Divisi Pengujian dan Perbengkelan. Proses pendaftaran pengujian kendaraan menggunakan aplikasi E-KIR Solo dan pengecekan kendaraan ditangani secara langsung bagian pengujian.

3. Dokumentasi

Menurut (Rianto, 2008) dokumentasi adalah instrumen pengumpulan data yang sering digunakan dalam berbagai bentuk metode pengumpulan data. Tujuan dari dilakukannya metode ini untuk mendapatkan informasi yang mendukung analisis dan interpretasi data. Dokumen yang dapat dijadikan sumber antara lain foto, laporan penelitian, buku-buku yang sesuai dengan penelitian, dan data tertulis lainnya. Peneliti mengambil beberapa dokumentasi pengujian berupa data-data brosur, foto saat pengujian dan foto bersama narasumber.

F. Teknik Keabsahan Data

Menurut (Moleong, 2004) penelitian melalui triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan pengecekan sumber lain untuk pembandingan, yaitu penggunaan sumber, metode, penyidik dan teori dalam penelitian secara kualitatif.

Pada penelitian ini penulis menggunakan teknik triangulasi yang berarti membandingkan dan pengecekan balik kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda sebagai berikut :

a. Perbandingan data hasil pengamatan dengan hasil wawancara

Berdasarkan data hasil pengamatan bahwa proses sosialisasi dan pengujian kendaraan yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Surakarta sesuai dengan apa yang telah diungkapkan oleh narasumber, bahwa proses sosialisasi yang dilakukan cukup singkat.

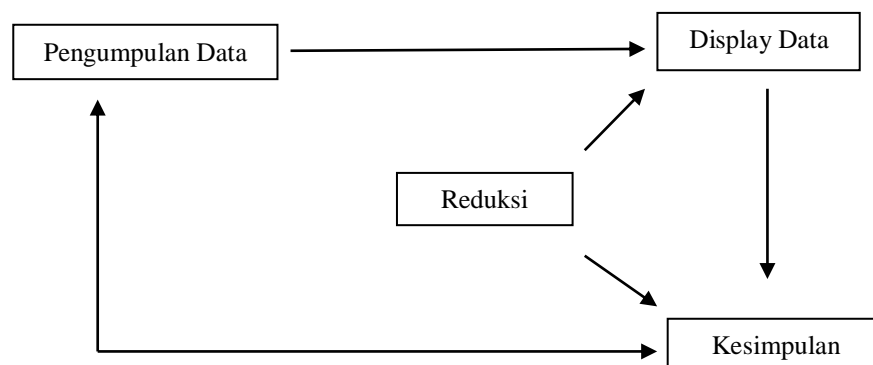
b. Perbandingan hasil wawancara dengan dokumen yang ada.

Informan dalam penelitian ini mengungkapkan seluruh proses yang telah dilakukan dan sesuai dengan dokumen pendukung berupa brosur cara pengujian dan data Dinas Perhubungan Surakarta.

Proses triangulasi dalam penelitian ini, peneliti mendapatkan data yang benar-benar absah karena proses pengujian dan kredibilitas data. Triangulasi data yang digunakan untuk untuk menentukan sumber dari mulai dokumen, arsip, hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti.

G. Teknik Analisis Data

Metode yang digunakan peneliti dalam penelitian ini yaitu analisis deskriptif kualitatif. Analisis data yang digunakan peneliti adalah analisis model Miles dan Huberman (2007;16), mengatakan bahwa analisis data kualitatif merupakan sebuah proses analisis yang terdiri dari tiga alur kegiatan yang secara bersamaan yaitu reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan atau verifikasi. Adapun penerapan analisis data digambarkan sebagai berikut:



Gambar 3. Analisis Data

a. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses menyeleksi dan merangkum dengan memilih hal-hal pokok yang difokuskan pada hal-hal penting dan disusun secara sistematis. Sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, dan pengabstrakkan yang muncul dari catatan lapangan. Proses reduksi data yang dilakukan oleh peneliti dengan mengumpulkan segala informasi saat wawancara, observasi dan pengumpulan dokumen mengenai E-Uji KIR. Sehingga data yang didapatkan sesuai dengan tujuan peneliti yaitu mengetahui strategi komunikasi Dinas Perhubungan Surakarta dalam mensosialisasikan program E-Uji KIR.

b. Penyajian Data

Penyajian data dalam penelitian kualitatif dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antara kategori, dan sejenisnya. Namun yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Penyajian data dalam bentuk informasi yang tersusun secara sistematis. Proses penyajian data yang dilakukan oleh peneliti disajikan secara deskriptif pada sajian data dalam BAB IV sehingga proses penyampaian informasi yang akan diberikan dalam tahapan selanjutnya dapat dipahami secara mendalam.

c. Penarikan Kesimpulan/Verifikasi

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif untuk menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan sejak awal, tetapi bisa jadi tidak bisa

menjawab rumusan awal karena masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan terus berkembang setelah mengungkapkan data dari hasil penelitian berada di lapangan.

Proses verifikasi atau kesimpulan yang didapatkan berasal dari hasil sajian data dan analisis yang telah dilakukan oleh peneliti. Hasil dari penelitian tersebut menjawab pertanyaan mengenai bagaimana strategi komunikasi Dinas Perhubungan Surakarta dalam mensosialisasikan program E-Uji KIR. Temuan awal dalam penelitian ini memiliki dua tahapan strategi komunikasi yaitu perencanaan dan manajemen.

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah hasil temuan baru sebelumnya belum pernah ada. Temuan dalam penelitian kualitatif bisa berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum tampak jelas sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori. (Sugiyono, 2013)

BAB IV

PEMBAHASAN

A. Deskripsi Profil Dinas Perhubungan Surakarta

1. Sejarah Dinas Perhubungan Surakarta

Dinas Perhubungan Surakarta sudah ada sejak jaman penjajahan Belanda dengan nama Departemen Van Verkeer on Waterstaat yang fungsinya kurang lebih sama dengan Departemen Perhubungan saat ini. Departemen ini menangani berlakunya undang-undang lalu lintas jalan raya yang pada waktu itu disebut *Wig Verkeer Ordonantie*.

Bidang pekerjaan dan organisasi LLJAR pada tahun 1950 dibentuk dan berada langsung dibawah Menteri Perhubungan dengan nama Bagian Lalu Lintas Jalan dan Sungai yang sekarang bernama Direktorat Perhubungan Darat. Sejak peraturan pemerintah Nomor 16 tahun 1958 tentang Penyerahan Urusan Lalu Lintas Kepada Daerah Tingkat I, Organisasi LLAJR secara operasional juga berada dibawah Departemen Dalam Negeri. (Dishub, 2019)

Pada tahun 1992 Orde Baru telah mengeluarkan Undang-Undang No. 14 tahun 1992 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Berdasarkan undang-undang tersebut kedudukan DLLAJ di tingkat kabupaten maupun Kota merupakan perwakilan di tingkat Propinsi. Lalu pada era Reformasi dikeluarkannya peraturan undang-undang yang baru yaitu Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. (Dishub, 2019)

Dengan adanya Otonomi Daerah pada Tahun 2008 Dinas LLAJ Kota Surakarta mengalami perubahan menjadi Dinas Perhubungan Kota Surakarta yang tercantum dalam peraturan Walikota Surakarta Nomor 14 Tahun 2008 tentang penjabaran Tugas pokok, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Perhubungan Kota Surakarta. (Dishub, 2019)

2. Visi dan Misi

Visi

Visi merupakan cara pandang atau perencanaan untuk mencapai sebuah tujuan organisasi kedepan, dengan demikian visi harus dibuat dengan dasar yang akurat dan sesuai dengan keadaan organisasi.

Seperti pengertian diatas, Dinas Perhubungan Kota Surakarta merumuskan Visi sebagai berikut :

“Terwujudnya lalu lintas angkutan jalan yang tertib, lancar, nyaman, efektif, efisien dan selamat berbasis pada teknologi informatika yang cepat dan cerdas ”. (Dishub, 2019)

Pengertian dari Visi tersebut adalah Dinas Perhubungan Kota Surakarta berharap dengan adanya pelayanan yang profesional dapat menciptakan kesadaran masyarakat dalam berlalu lintas sesuai peraturan yang berlaku sehingga dapat terwujud lalu lintas yang selamat, aman, cepat, lancar dan tertib, sehingga tercipta keselamatan dan kenyamanan dalam berlalu lintas yang efisien sebagai pendorong, penggerak dan penunjang pertumbuhan ekonomi, sosial, dan budaya di Kota Surakarta (Dishub, 2019).

Misi

Misi adalah suatu pernyataan yang mengarah pada praktek yang diperlukan dalam organisasi untuk mencapai sebuah tujuan dan tercapainya tujuan dari visi.

Adapun misi dari Dinas Lalu Lintas Angkutan Jalan Kota Surakarta adalah Menyelenggarakan manajemen dan rekayasa lalu lintas serta memberikan keselamatan dan ketertiban lalu lintas.

1. Meningkatkan kesadaran masyarakat dalam menjaga sarana dan prasarana transportasi serta melakukan usaha tertib lalu lintas.
2. Menyelenggarakan pelayanan pengujian kendaraan bermotor dan perbengkelan.
3. Menyelenggarakan pelayanan sarana angkutan wisata dan sarana angkutan umum massal yang cepat, nyaman, selamat dan tarif terjangkau.
4. Menyelenggarakan pelayanan moda angkutan umum penumpang, sarana dan prasarana sub terminal.
5. Menyelenggarakan pelayanan aktifitas, sarana dan prasarana perparkiran.
6. Menyelenggarakan pelayanan sarana angkutan umum massal yang cepat, tepat, nyaman, selamat dan tarif terjangkau (Dishub, 2019).

3. Tugas dan Fungsi

Dinas Perhubungan Surakarta memiliki tugas pokok yaitu menyelenggarakan urusan pemerintahan dibidang perhubungan berdasarkan asas otonomi daerah dan tugas pembantuan (Dishub, 2019).

Selain itu Dinas Perhubungan Surakarta juga memiliki fungsi dalam menyelenggarakan tugas pokoknya yaitu :

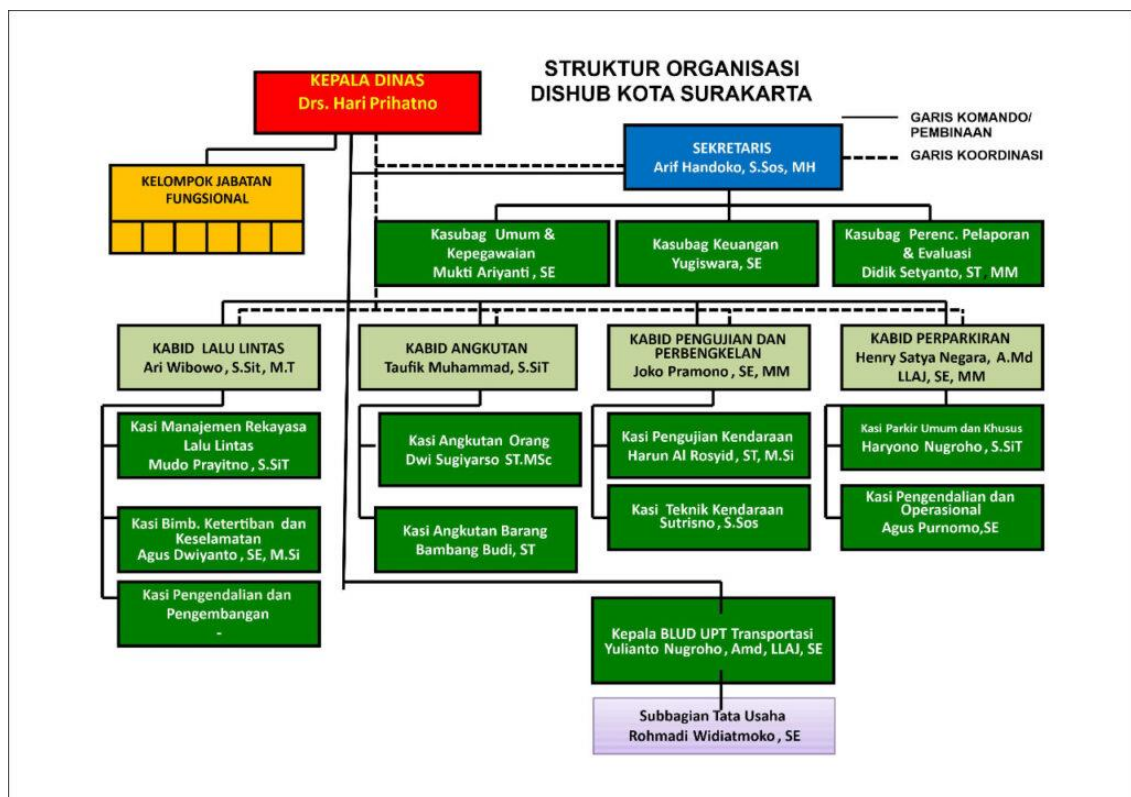
1. Penyelenggara kesekretariatan dinas;
2. Penyusunan rencana program, pengendalian, evaluasi dan pelaporan;
3. Penetapan rencana induk jaringan Lalu Lintas Angkutan Jalan Daerah;
4. Penyediaan perlengkapan jalan di jalan Daerah;
5. Pengelolaan terminal penumpang tipe C;
6. Pelaksanaan manajemen dan rekayasa lalu lintas untuk jaringan Jalan daerah;
7. Persetujuan hasil analisis dampak lalu lintas untuk Jalan di Daerah;
8. Audit dan inspeksi keselamatan Lalu Lintas Angkutan Jalan di Daerah;
9. Penyediaan angkutan umum untuk jasa angkutan orang dan atau barang dalam Daerah;

10. Penetapan Kawasan perkotaan untuk pelayanan angkutan perkotaan dalam 1 (satu) Daerah;
11. Penetapan rencana umum jaringan perkotaan dalam 1 (satu) kota;
12. Penetapan wilayah operasi angkutan orang dengan menggunakan taksi dalam Kawasan perkotaan yang wilayah operasinya berada dalam Daerah;
13. Penertiban izin penyelenggaraan angkutan orang dalam trayek pedesaan dan perkotaan dalam 1 (satu) Daerah kota;
14. Penertiban izin penyelenggaraan taksi dan angkutan Kawasan tertentu yang wilayah operasinya berada dalam daerah;
15. Penetapan tarif kelas ekonomi untuk angkutan orang yang melayani trayek antar kota dalam Daerah Kabupaten serta angkutan perkotaan dan pedesaan yang wilayah pelayanannya dalam kota;
16. Pembinaan usaha sarana dan prasarana teknis kendaraan dan bengkel;
17. Pengujian berkala kendaraan bermotor;
18. Penyelenggaraan perparkiran;
19. Penertiban izin penyelenggaraan dan pembangunan fasilitas parkir;
20. Pembinaan jabatan fungsional; dan
21. Pengelolaan UPT.

Fungsi tersebut tertulis dalam Peraturan Walikota Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2008 tentang penjabaran tugas pokok, fungsi dan tata kerja Dinas Perhubungan Kota Surakarta bagian 1 Pasal 3 (Dishub, 2019).

4. Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kota Surakarta

Berdasarkan Peraturan Walikota Kota Surakarta struktur Dinas Perhubungan Kota Surakarta dipimpin oleh seorang Kepala Dinas dibantu kepala sub bagian untuk jelasnya dapat dilihat dalam gambar di bawah ini :



Gambar 4. Twitter Struktur Organisasi

Sumber <https://dishub.surakarta.go.id/>

5. Sarana dan Prasarana Dinas Perhubungan Kota Surakarta

a) Sarana

- Mobil Patroli : 4 Unit
- Mobil Dinas : 6 Unit
- Truk : 3 Unit
- Sepeda Motor Patroli : 11 Unit
- Sepeda Motor Dinas : 12 Unit
- Bus : 6 Bus
- Display Portabel/VMS : 2 Unit
- Hi-Lux : 1 Unit
- Colt : 1 Unit
- Sepeda Motor : 10 Unit

e. Prasarana

- Alat Telekomunikasi HT : 157 Orang
- Repeater HT : 2 Unit

f. Jumlah Pegawai

- PNS : 75 Orang
- NON PNS : 152 Orang

g. Tingkat Pendidikan Formal Pegawai

| | PNS | Non PNS |
|----------------|------------|----------|
| - S-2 | : 14 Orang | - |
| - S-1/D4 | : 27 Orang | 17 Orang |
| - DIII/Akademi | : 5 Orang | 4 Orang |

- | | | |
|-------------------------|------------|----------|
| - DII | : 2 Orang | 2 Orang |
| - SLTA dan Lebih Rendah | : 27 Orang | 94 Orang |

6. Bidang pengujian dan perbengkelan

Bidang pengujian dan perbengkelan memiliki beberapa tugas untuk menjalankan aktifitasnya yaitu;

1. Melaksanakan pengelolaan, pemantauan dan penilaian terhadap penyelenggaraan pengujian kendaraan bermotor wajib uji.
2. Melaksanakan pengaturan pemeliharaan, perawatan dan perbaikan fasilitas dan peralatan uji secara berkala secara periodik dan atau secara insidentil.
3. Memberikan pertimbangan teknis persyaratan yang harus dimiliki setiap pemilik kendaraan bermotor wajib uji.
4. Memberikan pertimbangan teknis perizinan operasional bengkel umum dan atau bengkel khusus.
5. Melakukan pembinaan, pengawasan dan evaluasi perbengkelan dan teknis konstruksi kendaraan bermotor.
6. Melaksanakan pemeliharaan, perawatan dan perbaikan fasilitas dan peralatan secara periodik dan atau secara insidentil, pengaturan waktu kalibrasi dan tera, inventarisasi fasilitas dan peralatan uji berkala.

B. Sajian Data

1. Program E-Uji KIR Dinas Perhubungan Surakarta

Perkembangan sebuah perusahaan pastinya membutuhkan strategi atau upaya dalam pengembangannya. Seperti apa yang telah dikatakan (Hermawan, 2012) bahwa strategi sebagai rangkaian rencana besar dalam perusahaan untuk mencapai sebuah tujuan yang diharapkan. Seluruh lembaga atau institusi pastinya memiliki rencana dalam mewujudkan visi dan misi yang telah mereka bangun.

Proses pengujian kendaraan angkutan umum memiliki beberapa tahap yaitu; pra uji, uji emisi gas buang, pemeriksaan bagian bawah kendaraan, uji intensitas lampu utama, uji kincup roda depan, timbangan, uji rem, dan uji speedometer. Proses administrasi dari tahapan tersebut dilakukan melalui aplikasi yang bisa diunduh di Google Play Store ataupun di App Store. Ukuran keberhasilan dalam program E-Uji KIR yaitu adanya peningkatan jumlah kendaraan yang melakukan pengujian di Dinas Perhubungan Surakarta, pada aplikasi ini membantu efektivitas kerja masyarakat dan Dinas Perhubungan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat yang sudah waktunya mendapatkan jadwal pengujian cukup mendaftar dan membayar sejumlah uang yang ditentukan di bank.

Program E-Uji KIR telah direncanakan sejak tahun 2017 namun, upaya penggunaan pada aplikasi E-Uji KIR masih belum maksimal sesuai harapan.

“Program ini sebenarnya sudah pingin sekali kita dorong untuk E-Kir dan sudah dari tahun 2017 sebenarnya cuman karena keterbatasan anggaran pemerintah kota jadi kan, mungkin karena ini aplikasi dan butuh penyempurnaan-penyempurnaan saya kira saat ini sudah sempurna tapi pada awalnya kan juga belum sempurna itu karena ya itu tadi ada tahap-tahap nya tahapan anggarannya dari pihak ketiga juga melihat anggaran nya seberapa yang diberikan jadi tidak mungkin langsung jadi E-Kir seperti sekarang dan sempurna kalau saya kira ini tinggal mengembangkannya tinggal sedikit saja.” (Wawancara dengan Bapak Harun selaku Wakil Kepala Divisi Pengujian dan Perbengkelan pada 16 November 2020)

Begitu juga apa yang disampaikan oleh Bapak Arif

“Program E-Uji KIR inikan sudah dicanangkan pada tahun 2017 ya, jadi memang sudah ada sebelum adanya corona. Karena program ini sendiri merupakan program kerja walikota surakarta dan dinas perhubungan surakarta.” (Wawancara dengan Bapak Arif Handoko selaku Sekretaris Dinas Perhubungan Surakarta pada 16 November 2020)

Keterbatasan anggaran dan proses penyempurnaan aplikasi membutuhkan waktu yang cukup lama membuat program yang rencananya dapat dimaksimalkan pada tahun 2017 berubah dan harus berhenti selama beberapa tahun untuk memperbaiki kekurangan pada aplikasi yang digunakan, selain itu karena jarak tim IT pembuat aplikasi yang cukup jauh membuat program ini menjadi lama.

“Pengembang IT dari Surabaya jadi sekali ada trouble kita hubungi mereka lalu mereka terus lakukan perbaikan. Dari sini tidak ada tim nya jadi semisal ada gangguan apa-apa kita hubungi sana langsung diperbaiki Surabaya, kewenangan mereka tetap dibawah control sini.” (Wawancara dengan Bapak Harun selaku

Wakil Kepala Divisi Pengujian dan Perbengkelan pada 16 November 2020)

Segmentasi sasaran pada program E-Uji KIR ini adalah para pemilik kendaraan angkutan umum yang secara rutin harus melakukan pengujian kendaraanya.

“Kalau targetnya uji kir ini ya para pemilik kendaraan angkutan umum wilayah surakarta, kan di solo juga banyak pemilik angkutan umum, taksi, rosalia indah dan mobil angkutan umum pribadi.” (Wawancara dengan Bapak Arif Handoko selaku Sekretaris Dinas Perhubungan Surakarta pada 16 November 2020)

“Tentunya orang yang mempunyai kendaraan KBWU kendaraan wajib uji yang kendaraannya domisilinya di Solo. kendaraannya bukan orangnya kalau orangnya bisa luar daerah tapi kendaraannya kan yang plat nya AD Solo.”(Wawancara dengan Bapak Harun selaku Wakil Kepala Divisi Pengujian dan Perbengkelan pada 16 November 2020)

Tujuan dari Uji KIR sendiri untuk memastikan kelayakan kendaraan angkutan umum saat digunakan. Dinas Perhubungan Surakarta berupaya melakukan sosialisasi saat adanya pemilik angkutan umum datang melakukan pengujian dengan menjelaskan perubahan sistem uji secara online sehingga saat mereka datang yang kedua kalinya sudah bisa menjalankan aplikasi E-Uji KIR, meskipun hal tersebut belum mampu dikatakan efektif.

“Menjangkau karena setiap pemohon Uji KIR kan otomatis setiap enam bulan dia datang sendiri jadi sosialisasi kita sudah cukup saya kira sudah satu tahun jadi orang tersebut sudah datang kesini minimal dua kali jadi kan sambil sosialisasi untuk

melakukan E-Uji KIR. Jadi misalkan alasannya kita belum pernah sosialisasi padahal kan sosialisasi kita sudah satu tahun jadi semua target sudah terjangkau.” (Wawancara dengan Bapak Harun selaku Wakil Kepala Divisi Pengujian dan Perbengkelan pada 16 November 2020)

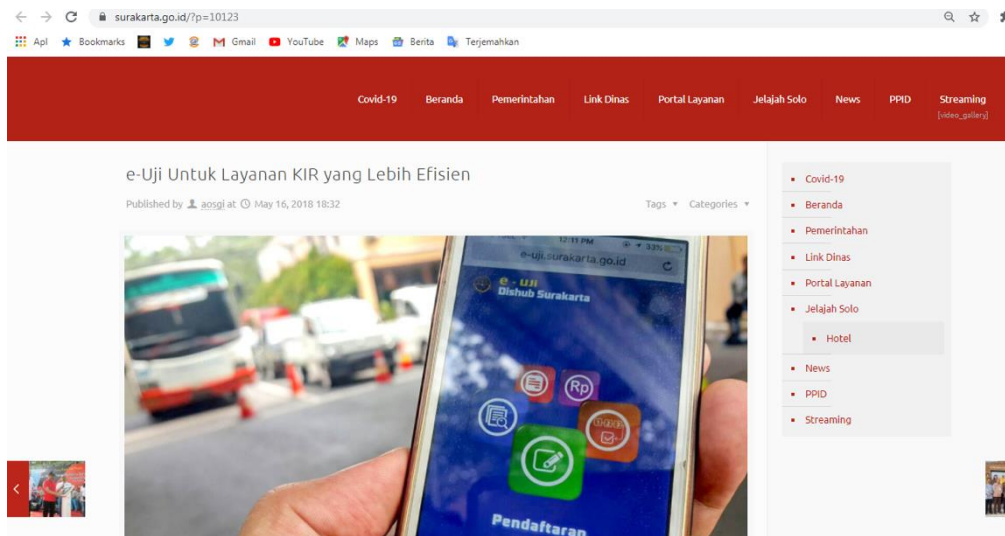
2. Pelaksana Program E-Uji KIR Dinas Perhubungan Surakarta

Pelaksana program E-Uji KIR Dinas Perhubungan Surakarta yaitu bidang pengujian dan perbengkelan, program ini dijalankan langsung oleh bidang pengujian dan perbengkelan untuk mengurangi kerumitan sistem birokrasi yang ada dan menjalankan tugas dan fungsi divisi pengujian dan perbengkelan. Upaya-upaya yang dilakukan dalam mensosialisasikan program E-Uji KIR dilakukan secara langsung dengan sistem komunikasi satu arah menggunakan beberapa media dalam menginformasikannya.

“kita menggunakan pamflet, brosur, sama MMT besar. Kalau media sosial tidak karena program ini bersifat terbatas dalam artian tidak semua orang karena pengguna E-KIR kan hanya orang-orang yang memiliki kendaraan KBWU di Solo, jadi tidak semua masyarakat.” (Wawancara dengan Bapak Harun selaku Wakil Kepala Divisi Pengujian dan Perbengkelan pada 16 November 2020)

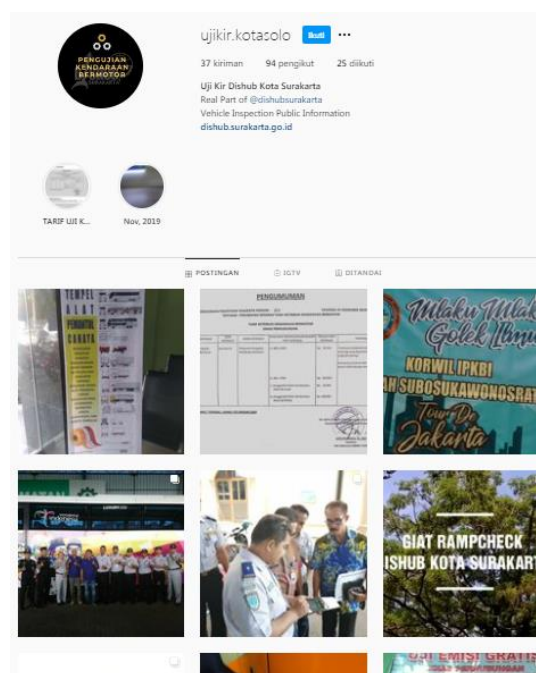
Penggunaan media secara tradisional dirasa cukup dalam penyampaian kepada pemilik kendaraan angkutan umum, sehingga tidak diperlukan penyampaian informasi melalui media sosial. Pemberitaan mengenai program E-Uji KIR juga disampaikan oleh website surakarta.go.id melalui press release yang berjudul E-Uji untuk layanan KIR yang lebih efisien.

“Langkahnya dalam mensosialisasikan dengan pamflet, brosur dan pemberitahuan kepada pemilik kendaraan yang melakukan uji kir itu aja sih mas, kan segmentasinya Cuma para pemilik kendaraan angkutan umum.” (Wawancara dengan Bapak Arif Handoko selaku Sekretaris Dinas Perhubungan Surakarta pada 16 November 2020)



Gambar 5. Press Release program E-Uji KIR

Sumber : <https://surakarta.go.id/?p=10123>



Gambar 6. Media Sosial Program UJI KIR Kota Solo

Sumber : <https://www.instagram.com/ujikir.kotasolo/?hl=id>

3. Proses Sosialisasi Program E-Uji KIR Dinas Perhubungan Surakarta

Perkembangan dan kemajuan teknologi tidak terlepas bahwa Dinas Perhubungan Surakarta juga harus mensosialisasikan melalui media sosial, baik media secara online maupun media yang sering digunakan dalam kehidupan sehari-hari. Penggunaan media sosial Dinas Perhubungan Surakarta memang tidak berjalan secara signifikan dan terstruktur seperti pada akun pusat Dinas Perhubungan Surakarta sendiri namun, melalui konten yang telah dilakukan maka diharapkan komunikasi tersebut dapat berjalan efektif.



Gambar 7. Brosur Sistem Informasi Aplikasi Pengujian

Sumber : Brosur Dinas Perhubungan Surakarta



Gambar 8. Brosur Sistem Informasi Aplikasi Pengujian

Sumber : Brosur Dinas Perhubungan Surakarta



Gambar 9. Brosur Sistem Informasi Aplikasi Pengujian

Sumber : Brosur Dinas Perhubungan Surakarta

Proses sosialisasi menggunakan brosur panduan informasi aplikasi pengujian sangat jelas dan lengkap dalam proses penjelasan dari mulai proses pendaftaran, dan alur pembayaran melalui bank atau atm secara langsung. Brosur tersebut disebarkan kepada orang-orang yang datang pada saat melakukan pengujian kendaraanya, sehingga mereka mampu memahami proses pelaksanaan E-Uji KIR secara jelas.

Komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Surakarta selalu memiliki hambatan yang menjadi permasalahan umum pada sebuah komunikasi. Sehingga perlu adanya evaluasi yang diharapkan mampu memperbaiki kesalahan yang telah terjadi. Proses komunikasi bisa berasal dari dalam maupun berasal dari luar organisasi tersebut. Dinas Perhubungan Surakarta memiliki faktor penghambat yang besar dari dalam yaitu aplikasi dan audiens yang menggunakan dalam program E-Uji KIR. Seperti apa yang telah dikemukakan oleh bapak Arif

“Kalau cara menghadapi hambatan mengenai aplikasinya kita langsung menghubungi tim IT yang ada di surabaya jadi semuanya masih dibawah kendali kita, jadi kita yang mengordinir semuanya. Kalau masalah orang-orang yang masih jadul tidak menggunakan hp ya bagaimana lagi, semuanya harus berjalan dengan online.” (Wawancara dengan Bapak Arif Handoko selaku Sekretaris Dinas Perhubungan Surakarta pada 16 November 2020)

Jika permasalahan yang terjadi tidak diselesaikan maka proses sosialisasi akan berjalan lebih lambat dari pada rencana awal yang telah ditetapkan. Sehingga Dinas Perhubungan Surakata harus mampu memahami permasalahan yang telah terjadi.

“Biasanya gangguannya dari listrik atau provider tapi kalau tidak gangguan semua berjalan lancar.” (Wawancara dengan Bapak Harun selaku Wakil Kepala Divisi Pengujian dan Perbengkelan pada 16 November 2020)

Faktor keberhasilan juga menjadi tujuan awal dibentuknya program yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Surakarta dalam menetapkan program E-Uji KIR. Tujuan dari program itu sendiri mampu mengubah pengujian kendaraan secara manual menuju online. Sehingga proses pengujian dirasa lebih efektif jika menggunakan aplikasi online.

“Faktor keberhasilannya sih yang pertama, aplikasi yang digunakan tidak bermasalah atau trouble sehingga mampu memudahkan seluruh layanan yang diberikan dari mulai pendaftaran dan pembayaran para penguji, yang kedua masyarakat melakukan e-uji kir secara teratur sehingga target yang diinginkan bisa tercapai.” (Wawancara dengan Bapak Arif Handoko selaku Sekretaris Dinas Perhubungan Surakarta pada 16 November 2020)

Semenjak adanya pandemi COVID-19 yang terjadi pada tahun 2020 di Indonesia tidak menjadi alasan khusus terciptanya program E-Uji KIR, namun proses pelaksanaan E-Uji KIR mampu mengurangi penyebaran virus karena tidak perlu antri ataupun berkerumun.

“Kalau saat ini proses sosialisasi yang dilakukan mulai dari penyebaran brosur dan pemasangan MMT sudah sangat efektif sih mas, apalagi semenjak adanya COVID-19 orang-orang sudah tidak boleh berkerumun dan mereka diwajibkan menggunakan aplikasi untuk proses pembayaran dan pendaftaran kendaraan. Jadi mereka bisa mendaftar dimana saja tanpa mengambil nomor antrian dan tidak perlu berkerumun.” (Wawancara dengan Bapak Arif Handoko selaku Sekretaris Dinas Perhubungan Surakarta pada 16 November 2020)

Tingkat keberhasilan program E-Uji KIR diukur berdasarkan data pendaftaran kendaraan yang melakukan pengujian sehingga data yang didapat akan lengkap dan valid hasilnya, namun jika data pendaftar tidak sesuai dengan target utama yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan maka proses sosialisasi dirasa gagal dalam memberikan informasi.

“Setelah satu setengah kita menggunakan E-Uji ini tingkat keberhasilan ini ya semua sudah menggunakan aplikasi, sudah tidak ada yang menggunakan aplikasi manual lagi maksudnya daftar manual sudah tidak ada semua sudah lewat online. Memang selama pandemi ini kita paksa mau tidak mau harus tetap pakai biar kita tidak berinteraksi langsung dengan pemohon.” (Wawancara dengan Bapak Harun selaku Wakil Kepala Divisi Pengujian dan Perbengkelan pada 16 November 2020)

C. Analisis Data

Berdasarkan hasil pemaparan informan bahwa program E-Uji KIR ini merupakan program pemerintah daerah yang mengarahkan kepada *smart city* Kota Surakarta dalam pelayanannya menggunakan *e-service*, Dinas Perhubungan Surakarta mengupayakan setiap hal yang menjadi program baik pemerintah daerah maupun program kerja Dinas Perhubungan Surakarta sendiri.

Strategi komunikasi merupakan sebuah rencana yang sangat besar untuk mencapai sebuah tujuan yang diharapkan. Setiap perusahaan ataupun lembaga dan institusi memiliki berbagai macam program yang telah direncanakan dalam mewujudkannya. Dinas Perhubungan Surakarta memiliki program yaitu E-Uji KIR yang telah direncanakan sejak tahun 2017 untuk itu upaya mengkomunikasikan program tersebut harus tepat dan cepat sampai kepada masyarakat.

Strategi komunikasi merupakan perpaduan dari perencanaan komunikasi (*communication planning*) dan manajemen komunikasi (*communication management*) dalam mencapai suatu tujuan. (Effendy, 2003)

1. Perencanaan Dinas Perhubungan Surakarta dalam Mensosialisasikan Program E-Uji KIR

Perencanaan dalam program E-Uji KIR yaitu agar program ini dapat berjalan dan masyarakat mampu menggunakan aplikasi E-Uji KIR Solo yang telah dikeluarkan oleh Dinas Perhubungan Kota Surakarta. Adanya keterkaitan program ini berasal dari permasalahan yang terjadi karena banyaknya masyarakat yang kurang peduli dengan keselamatannya menggunakan transportasi umum dan peraturan pemerintah UU No 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan Pasal 53 diwajibkan untuk mobil penumpang umum, mobil bus, mobil barang, kereta gandengan, dan kereta tempelan yang dioperasikan di jalan. Perencanaan komunikasi dalam kerangka yang sangat sederhana dikaitkan dengan bagaimana menciptakan komunikasi yang efektif.

Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam rangka penyelenggaraan pengoptimalan kinerja Pemerintahan serta memberikan pelayanan kepada masyarakat, dapat dilaksanakan secara berdaya guna dan berhasil guna, maka perlu ditetapkan pedoman penyelenggaraan *E-Government* bagi seluruh perangkat daerah.

Rencana kerja Dinas Perhubungan Surakarta dilakukan selama lima tahun sekali, program rencana kerja pada tahun 2016-2021 merupakan pembaharuan dan evaluasi hasil rencana kerja tahun 2011-2015 (Renja, 2020). Program E-Uji KIR termasuk dalam rencana kerja Dinas Perhubungan Surakarta dan Walikota Surakarta yang telah direncanakan

sejak tahun 2017 dan sudah direncanakan sebelum adanya COVID-19. Tahapan perencanaan yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Surakarta khususnya kepala bagian Divisi Perbengkelan dan Pengujian dalam mensosialisasikan program E-Uji KIR.

Adapun tahapan dalam proses perencanaan program E-Uji KIR oleh Dinas Perhubungan Surakarta yaitu;

1. Memilih tim IT untuk bertanggung jawab terhadap pembuatan dan pengelolaan aplikasi E-Uji KIR. Seluruh pengelolaan aplikasi dilakukan oleh tim IT yang berasal dari pihak ketiga yang tempat di Surabaya sehingga jika terjadi kendala memerlukan waktu.
2. Program tersebut juga dilakukan pembaharuan setiap kali ada kendala sehingga diharapkan bisa layak digunakan saat proses pelaksanaan.
3. Proses evaluasi program E-Uji KIR dilakukan saat terjadinya kendala yang terjadi dilapangan, sehingga belum ada perencanaan secara berkala dalam tahapan sosialisasi program. E-Uji KIR merupakan rencana Program Kerja Pada Tahun 2016-2021 sehingga hasil evaluasi yang dilakukan oleh dinas perhubungan Surakarta setelah program kerja dalam waktu lima tahun.
4. Perencanaan penyampaian pesan dalam mensosialisasikan program E-Uji KIR yang dilakukan oleh Divisi Pengujian dan Perbengkelan, yang ingin disampaikan kepada masyarakat mengenai perubahan pengujian kendaraan bermotor atau uji KIR manual menuju digital E-Uji KIR dilakukan secara langsung dan melalui media.

5. Dinas Perhubungan Surakarta dalam menyampaikan sosialisasi menggunakan media internal milik pemerintah pada tahun 2017 yang dijadikan sarana secara masif kepada para pemilik kendaraan bermotor wajib uji.

Tujuan yang ingin dicapai oleh pemerintah dan Dinas Perhubungan Surakarta yaitu mengurangi angka pungutan liar yang kerap terjadi pada saat pengujian KIR secara manual. Seluruh program perencanaan dan informasi E-Uji KIR dilakukan oleh divisi pengujian dan perbengkelan Dinas Perhubungan Surakarta tanpa campur tangan divisi lain, meskipun program yang dilakukan diketahui dan disetujui oleh Kepala Dinas Perhubungan, seluruh tanggung jawab dalam proses perencanaan, pembentukan, sosialisasi dan pengujian kendaraan diserahkan kepada divisi pengujian dan perbengkelan. Program ini membutuhkan perencanaan dan sosialisasi kepada masyarakat pemilik kendaraan bermotor, proses sosialisasi ini menjelaskan bagaimana sistem penggunaan aplikasi, dari mulai pelayanan, pendaftaran, pembayaran hingga pengujian.

(Effendy, 2003) mengatakan bahwa strategi komunikasi pada hakikatnya adalah sebuah perencanaan (*planning*) dan manajemen (*management*) dalam mencapai suatu tujuan komunikasi dengan pendekatan atau *approach* tertentu. Dalam kegiatan perencanaan strategi komunikasi dalam mensosialisasikan program E-Uji KIR ini, pendekatan yang dipakai dalam komunikasi ini diharapkan memiliki efek diantaranya;

- a. Menyebarkan informasi mengenai program E-Uji KIR melalui media digital.
- b. Menyebarkan Informasi Mengenai program E-Uji KIR melalui pamflet dan baliho.
- c. Melakukan persuasi terhadap masyarakat pemilik kendaraan angkutan umum untuk melakukan pengujian kendarannya.
- d. Menjelaskan proses pengujian kendaraan bagi para pemilik kendaraan angkutan umum.

Perencanaan komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Surakarta digunakan untuk membuat sebuah keputusan dalam membuat suatu kebijakan, baik itu strategi maupun program yang akan dijalankan. Perencanaan merupakan hal terpenting dalam mewujudkan visi dan misi perusahaan atau organisasi. Adanya perencanaan komunikasi membuat pelaksanaan program dapat bekerja secara sistematis atau berjalan sesuai dengan koridornya.

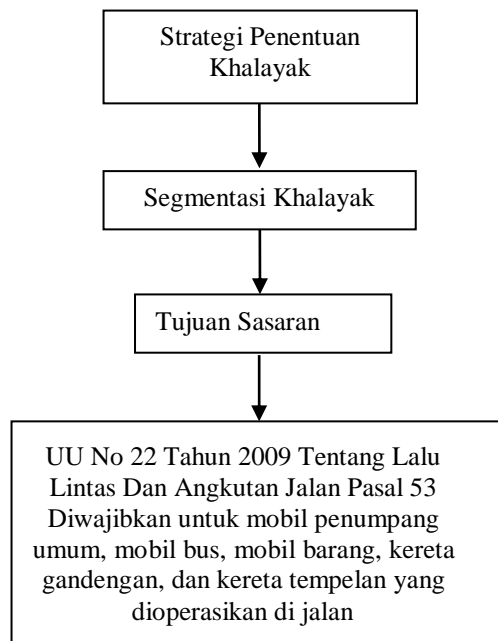
2. Manajemen Komunikasi Dinas Perhubungan Surakarta dalam Mensosialisasikan Program E-Uji KIR

Manajemen komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Surakarta merupakan rangkaian proses perencanaan, pelaksanaan dan pengorganisasian sosialisasi Program E-Uji KIR. Manajemen komunikasi yang terstruktur akan mempermudah proses penyampaian informasi pesan kepada penguji kendaraan sehingga proses sosialisasi berjalan efektif.

Manajemen pelaksanaan dalam proses penyusunan strategi komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Surakarta dalam mensosialisasikan program E-Uji KIR memiliki beberapa faktor pendukung dari (Fajar, 2009) dalam penyusunan strategi komunikasi agar proses komunikasi dalam mensosialisasikan berjalan secara terstruktur dan terorganisir, adapun tahapannya yaitu;

a. Mengetahui Khalayak

Penentuan khalayak atau audience pada strategi komunikasi bergantung pada tujuan dari proses komunikasi itu sendiri. Penentuan khalayak akan mempengaruhi proses sosialisasi yang dilakukan.



Gambar 12. Strategi Penentuan Audience

Sumber : Hasil Olahan Peneliti 2020

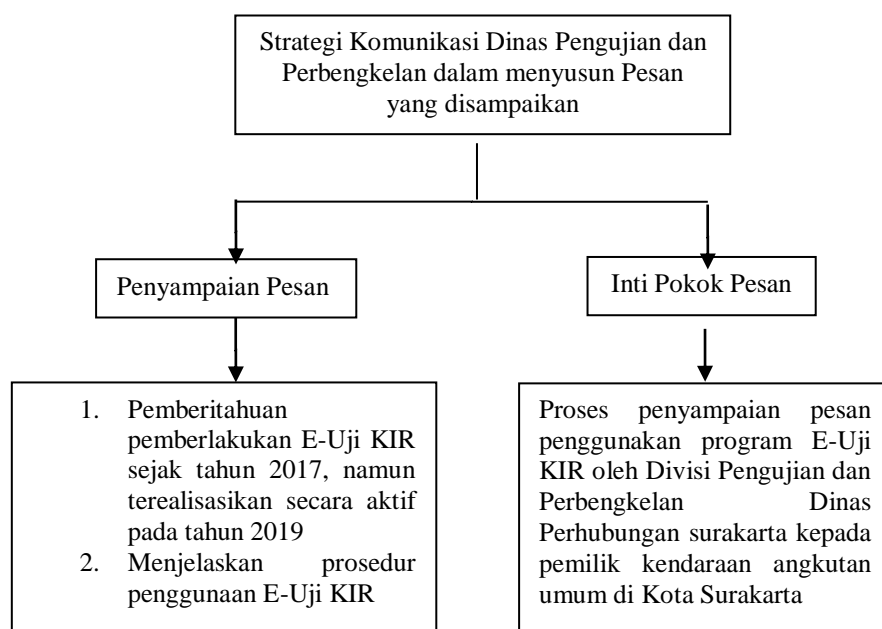
Target audience atau komunikan dalam program E-Uji KIR adalah para pemilik kendaraan angkutan umum, seperti yang UU No 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan Pasal 53 bahwa para pemilik kendaraan angkutan umum tersebut wajib melakukan Uji KIR secara berkala dalam enam bulan sekali.

Dinas Perhubungan Surakarta menyampaikan pesan kepada khalayak secara umum dan merata. Komunikasi yang disampaikan oleh komunikan disesuaikan dengan faktor situasi dan kondisi sehingga dapat dikenali oleh para komunikan. *Fields of experince* atau berdasarkan pengalaman yang telah dimiliki oleh komunikan yaitu memiliki kendaraan angkutan umum dan pernah melakukan pengujian sebagai upaya dalam pemilihan strategi komunikasi penentuan

khalayak, dikarenakan program E-Uji KIR merupakan program pemerintah dan wajib sesuai dalam undang-undang maka sosialisasi yang dilakukan harus mampu dipahami dan dapat dimengerti oleh komunikan atau masyarakat pemilik kendaraan umum.

b. Menyusun Pesan

Dinas Perhubungan Surakarta sebagai komunikator yang memberikan pesan kepada khalayak. Proses penyusunan pesan dilakukan oleh Divisi Pengujian dan Perbengkelan dengan menyebarkan informasi baik melalui media cetak atau digital.



Gambar 11. Strategi Penyusunan Pesan

Sumber : Hasil Olahan Peneliti 2020

Kepala Divisi Pengujian dan Perbengkelan mengontrol semua konten yang akan diinformasikan kepada masyarakat. Seluruh informasi harus melalui *checking* sehingga informasi tersebut dapat dipahami dan diterima langsung oleh masyarakat tanpa ada

kebingungan. Karena pesan yang dikirimkan kepada masyarakat merupakan pesan satu arah dimana jika terjadi kendala atau kesalahan akan membingungkan bagi masyarakat.

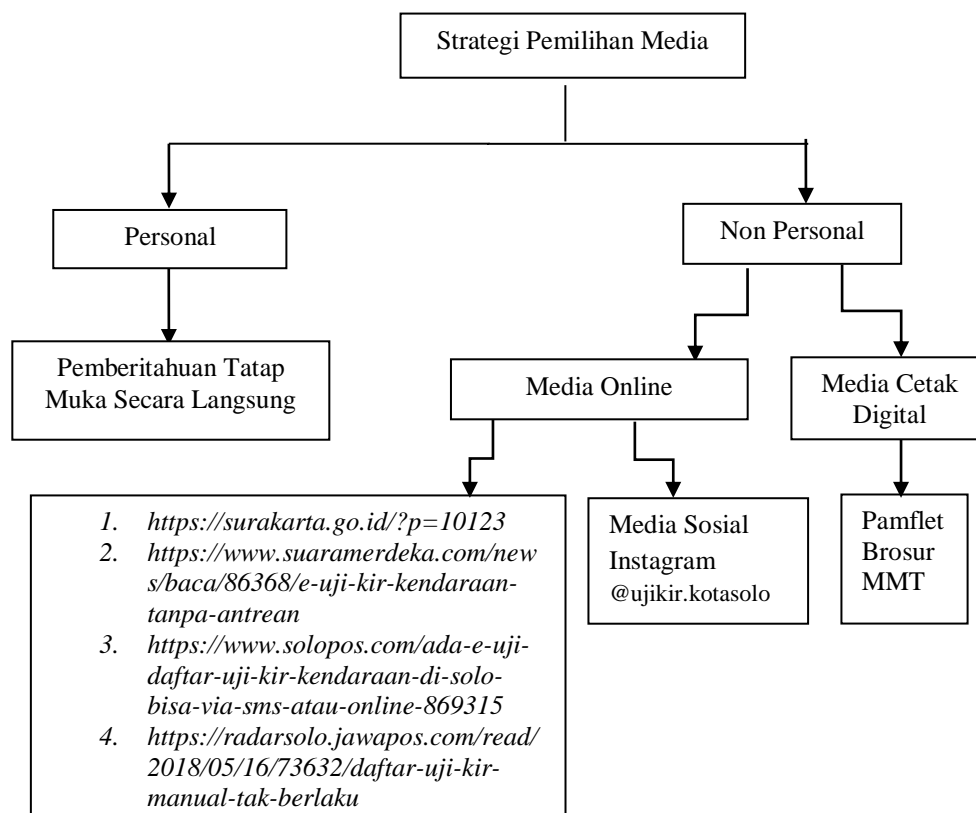
Konten atau isi pesan yang disampaikan menggunakan metode pesan ringan yang dapat dipahami dan diterima oleh masyarakat umum. Proses penyusunan pesan dalam sosialisasi ini berfokus agar program E-Uji KIR dapat diketahui dan masyarakat menggunakan aplikasi E-Uji KIR dalam proses pengujiannya. Sehingga, tidak diperlukan konten yang terlalu rumit seperti video.

c. Menetapkan Metode

Terdapat dua metode dalam penentuan target audience yaitu metode *informatif* dimana komunikasi hanya sekedar menerima informasi yang diberikan dan metode *persuasif* dimana komunikasi melakukan tindakan yang diharapkan oleh komunikator (Fajar, 2009). Metode yang digunakan oleh divisi pengujian dan perbengkelan adalah metode persuasif mengharapkan agar para pemilik kendaraan angkutan umum mendapatkan informasi dan menggunakan aplikasi E-Uji KIR. Proses sosialisasi kepada masyarakat pemilik kendaraan ini dilakukan saat masyarakat datang melakukan pengujian kendaraannya, sehingga dibulan ke enam selanjutnya mereka harus menggunakan aplikasi E-Uji KIR dalam proses pendaftaran pengujian kendaraan.

d. Menetapkan Media Komunikasi

Tahap pemilihan media pada program E-Uji KIR Dinas Perhubungan Surakarta yaitu menggunakan secara personal dan non personal. Secara personal proses komunikasi yang dilakukan dengan memberitahukan informasi mengenai pergantian Uji KIR manual menuju E-Uji KIR menggunakan aplikasi secara langsung saat audience berada di tempat pengujian kendaraan. Proses komunikasi dilakukan oleh seluruh tim pengujian kendaraan dibawah naungan divisi pengujian.



Gambar 10. Strategi Media Komunikasi

Sumber : Hasil Olahan Peneliti 2020

Pemilihan media secara non personal menggunakan media cetak digital dan media online. Media massa juga digunakan sebagai alat yang dapat menghubungkan antara sumber penerima pesan dan pengirim pesan dimana setiap orang dapat melihat, membaca, dan mendengarkan (Cangara, 2005). Tujuan dari pemilihan media yang digunakan untuk mencapai tujuan yang diharapkan, agar masyarakat mampu melihat, membaca dan mendengarkan informasi Dinas Perhubungan Surakarta. Media cetak digital seperti MMT besar, baliho, brosur dan pamflet. Divisi pengujian dan perbengkelan memilih media digital mengenai pamflet yang terpasang di media sosial, artikel berita E-Uji KIR yang berada dilaman website *surakarta.go.id*, selain itu berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti media yang digunakan dalam sosialisasi penyampaian program ini yaitu baliho dan pamflet cetak mengenai tata cara penggunaan aplikasi dan prosedur pendaftaran program E-Uji KIR.

Brosur yang dibuat dalam proses penyampaian informasi berisi mengenai tata cara penggunaan aplikasi yang dilakukan, dari mulai proses pendaftaran, pembayaran, pengujian kendaraan bermotor hingga hasil uji kendaraan yang telah dilakukannya. Pemilihan brosur ini karena dirasa merupakan media paling efektif dan mampu memberikan pengaruh yang besar bagi Dinas Perhubungan Surakarta dalam menyampaikan informasi.

Para informan menjelaskan bahwa pemilihan media ini tidak terlalu mengacu pada media online, karena sasaran pengguna program adalah masyarakat yang memiliki kendaraan umum wajib uji. Mencetak baliho dan pamflet dirasa sangat cukup dan efektif dalam proses sosialisasi sehingga masyarakat yang datang melakukan pengujian akan melihat informasi tersebut. Strategi komunikasi yang digunakan dalam mensosialisasikan program ini melalui publikasi secara terbuka baik media konvensional maupun berita online.

Proses penyusunan strategi komunikasi memiliki tujuan yaitu mensosialisasikan program E-Uji KIR. Terdapat tiga tujuan strategi komunikasi yang ada dalam bukunya (Effendy, 2004) yaitu;

- a. *To Secure Understanding*, untuk memastikan bahwa para pemilik kendaraan umum mengerti informasi yang telah disampaikan oleh Dinas Perhubungan mengenai E-Uji KIR.
- b. *To Establish Acceptance*, jika para pemilik kendaraan umum sudah dapat mengerti dan menerima, maka mereka perlu mengetahui proses dan alur pelaksanaan E-Uji KIR yang dijalankan.
- c. *To Motivate Action*, apa yang telah diharapkan dapat di praktikkan secara langsung oleh para pemilik kendaraan angkutan umum.

Sesuai dengan apa yang telah disampaikan oleh Effendy tujuan komunikasi yang diharapkan dari sosialisasi tersebut yaitu proses penyampaian program E-Uji KIR dari Dinas Perhubungan Surakarta dapat diterima oleh masyarakat dan meningkatnya jumlah kendaraan

yang tertib dalam melakukan pengujian. Jika dalam praktiknya Dinas Perhubungan Surakarta mampu mendapatkan jumlah kendaraan sesuai dengan harapan dalam E-Uji KIR ini maka komunikasi tersebut dikatakan berhasil. Sebaliknya, jika jumlah kendaraan program E-Uji KIR ini menurun maka sosialisasi yang dilakukan tidak berhasil, dan Dinas Perhubungan Surakarta harus melakukan upaya agar informasi yang dibuat dapat diterima oleh masyarakat.

Soejono Soekanto mengatakan bahwa sosialisasi merupakan sebuah proses sosial dimana seseorang individu mendapatkan pembentukan sikap untuk berperilaku sesuai dengan perilaku orang-orang didalam kelompoknya (Dhoiri & Rohman, 2007). Efek yang diharapkan dari proses sosialisasi yang dilakukan mampu mempengaruhi perilaku masyarakat atau para pemilik kendaraan angkutan umum melaksanakan pengujian menggunakan aplikasi E-Uji KIR.

Pada penelitian ini menggunakan strategi komunikasi yang dikemukakan oleh Onong Effendy dalam pembahasan penelitian ini, dengan menganalisis strategi komunikasi menjadikan komunikasi yang lebih efektif dalam proses mensosialisasikan program E-Uji KIR.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti terkait bagaimana strategi komunikasi Dinas Perhubungan Surakarta dalam mensosialisasikan program E-Uji KIR. Strategi komunikasi yang digunakan oleh Dinas Perhubungan Surakarta dalam mensosialisasikan program E-Uji KIR yaitu perencanaan dan manajemen. Proses perencanaan yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Surakarta khususnya kepala bagian Divisi Perbengkelan dan Pengujian adalah menyiapkan tim IT, Menyusun prosedur pelaksanaan program E-Uji KIR, Evaluasi program E-Uji KIR secara langsung saat terjadi kendala, perencanaan penyampaian pesan menggunakan media internal milik pemerintah.

Manajemen pelaksanaan dan penyusunan strategi komunikasi Dinas Perhubungan Surakarta dalam mensosialisasikan program E-Uji KIR terdapat empat faktor, yang pertama menentukan khalayak yaitu para pemilik kendaraan angkutan umum, kedua menyusun pesan yang akan disampaikan kepada komunikan, ketiga menetapkan metode agar komunikasi berjalan efektif dan terakhir menetapkan media komunikasi dalam proses pengiriman informasi kepada komunikan. Proses perencanaan dan manajemen strategi komunikasi yang dilakukan bertujuan agar para pemilik kendaraan angkutan umum yang melakukan pengujian beralih menggunakan aplikasi E-Uji KIR yang telah dikeluarkan oleh

Dinas Perhubungan Surakarta. Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti menyatakan bahwa strategi komunikasi Dinas Perhubungan Surakarta dalam mensosialisasikan program E-Uji KIR yang telah dilakukan berjalan efektif dengan proses perencanaan yang baik, meskipun membutuhkan waktu yang sangat lama dan jauh dari target awal pada tahun 2018.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti dengan judul “Strategi Komunikasi Dinas Perhubungan Surakarta Dalam Mensosialisasikan Program E-Uji KIR”. Maka berikut saran yang peneliti berikan:

1. Penelitian ini meneliti tentang strategi komunikasi Dinas Perhubungan Surakarta dalam mensosialisasikan program E-Uji KIR, peneliti merekomendasi kepada peneliti selanjutnya untuk meneliti lebih jauh mengenai strategi komunikasi lainnya berkaitan dengan program lain yang ada di Dinas Perhubungan Surakarta.
2. Penelitian ini meneliti tentang strategi komunikasi dalam mensosialisasikan program E-Uji KIR, peneliti merekomendasi kepada peneliti selanjutnya untuk meneliti mengenai strategi komunikasi dalam menerapkan Program
3. Program E-Uji KIR ini sudah diterapkan awal tahun 2018 namun hasilnya masih jauh dari yang ditargetkan dikarenakan sosialisasi yang kurang maksimal dari pihak penyelenggara dan baru dimaksimalkan

semenjak adanya pandemi Covid-19. Alangkah lebih baiknya jika program-program baru Dinas Perhubungan Surakarta yang akan mendatang sosialisasinya dimaksimalkan sejak awal program tersebut diluncurkan.

4. Divisi Pengujian dan Perbengkelan selaku pelaksana program E-Uji KIR melakukan evaluasi kerja setiap terjadi kendala dalam aplikasi E-Uji KIR. Alangkah lebih baiknya jika evaluasi tersebut dilaksanakan tidak hanya menunggu saat aplikasi tersebut mengalami kendala namun juga diberikan agenda rutin evaluasi program E-Uji KIR agar ada inovasi baru dari program tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Halik. (2013). *Komunikasi Massa*. Makassar: Alauddin University Press.
- Herdiana, N. A. (2015). *Manajemen Strategi Pemasaran*. Bandung: Pustaka Setia.
- Alfarizi, F., Sutarjo, M., & Wihayati, W. (2018). Strategi Komunikasi Dalam Sosialisasi Program Jaminan Kecelakaan Kerja Dan Jaminan Kematian Di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Cirebon. *Jurnal Signal*, 6, 2, 1–13.
- Arni, M. (2009). *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Cangara, Hafied. (2005). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Cangara, Hafied. (2014). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Dhoiri, R., Taufiq. (2007). *Pengenalan Sosiologi*. Jakarta: Yudhistira.
- Dishub. (2019). *Buku Profil Dishub Surakarta*.
- Effendy, O. U. (1990). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Effendy, O. U. (2003). *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Effendy, O. U. (2004). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Fajar, M. (2009). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Gumiwang, R. (2018). "Para driver taksi online sempat melakukan aksi demo ihwal aturan itu di Kantor". (diakses pada tanggal 15 Maret 2020) <https://tirto.id/menjawab-ketakutan-para-driver-taksi-online-terhadap-uji-kir-cEaa>
- Hamidi. (2004). *Metode Penelitian Kualitatif*. Malang: UMM Press.
- Hermawan, A. (2012). *Komunikasi Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Ismail, S. (2012). *Manajemen Startegik*. Jakarta: Erlangga.
- Kriyantono, R. (2006). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Kusumadinata, A. A., & Fitriah, M. (2017). Strategi Komunikasi Pelayanan Publik melalui Program Pos Pemberdayaan Keluarga. *Jurnal ASPIKOM*, 3, 2, 225–238.

- McShane, Steven L. & Von Glinow, M. A. (2008). *Organizational Behavior*. Fourth Edition. McGRAW-Hill International, United States of America.
- Moleong Lexy J. (2004). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Morissan, M. (2008). *Menejemen Media Penyiaran*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Muis, A. (2001). *Komunikasi Islam*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, D. (2004). Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar. *Biomass Chem Eng*.
- Mulyani. (2014). Strategi Komunikasi Dalam Sosialisasi Program Keluarga Berencana Untuk Menekan. *E-Journal Ilmu Komunikasi Fisip Universitas Mulawarman*, 2, 2, 132–144.
- Perdana. (2019). "Dalam Setahun, 400 Angkutan Barang Ditilang". (diakses pada tanggal 15 Maret 2020)
<https://radarsolo.jawapos.com/read/2019/11/29/167994/dalam-setahun-400-angkutan-barang-ditilang>
- Priyatna, S., & Ardianto, E. (2009). *Tujuh Pilar Strategi Komunikasi Bisnis*. Bandung: Widya Padjadjaran.
- Renja. (2020). Rencana Kerja Dinas Perhubungan Surakarta 2016-2021. (diakses pada 15 Maret 2020)
<https://www.dishub.surakarta.go.id>
- Rianto, A. (2008). *Metodologi penelitian sosial dan hukum*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- Sapto, I. (2017). *Ada E-Uji, Daftar Uji Kir Kendaraan Di Solo Bisa Via SMS Atau Online*. (diakses pada 15 Maret 2020) <https://www.solopos.com/ada-e-uji-daftar-uji-kir-kendaraan-di-solo-bisa-via-sms-atau-online-869315>
- Setiawati, Y. (2019). Strategi Komunikasi Polisi Kota Pekanbaru Dalam Mensosialisasikan Aplikasi Polisi ZAPIN. *JOM FISIP Universitas Riau*, 6, 1, 1689–1699.
- Sudarman, A. (2018). Strategi Komunikasi Untuk Meningkatkan Kesadaran Masyarakat Dalam Membayar Zakat Maal. *COMMUNICATUS: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 2, 1, 35–54.

- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Surakarta.go.id. (2018). *e-Uji Untuk Layanan KIR yang Lebih Efisien*. (diakses pada tanggal 15 Maret 2020) <https://surakarta.go.id/?p=10123>
- Suryanto. (2015). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Sutaryo. (2004). *Dasar-Dasar Sosialisasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Suyanto, J. (2010). *Gender dan Sosialisasi*. Jakarta: Nobel Edumedia.
- Tjiptono. (2001). *Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFE.
- Zulfauziah, J. (2018). *"Kinerja Dinas Perhubungan Dalam Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Jenis Angkutan Barang Di Kabupaten Pinrang"*. Skripsi: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hassanudin.

Hasil Wawancara

Informan : Divisi Pengujian dan Perbengkelan
Nama : Harun Al Rosyid, S.T.,M.Si.
Jabatan : Kabin Pengujian Kendaraan
Tanggal : 13 Oktober - 16 November 2020
Waktu : 10.00 - Selesai
Tempat : Kantor Dinas Perhubungan Kota Surakarta

1. Apakah program e-Uji KIR ini dikarenakan pandemi COVID-19 untuk social distancing?

Jawab : Sebelum Covid sebenarnya kita sudah menerapkan cuma setelah Covid ini semakin intens kita terapkannya dan tentunya dengan menerapkan protokol Kesehatan misalnya kan sebelumnya masuk tidak ada semprotan disinfektan sekarang semua kendaraan masuk disemprot disinfektan dan sekarang ini setelah covid kita tidak ada lagi loket dan ruang tunggu didalam, jadi penerapannya E Uji Kir lebih kita maksimalkan, E kir ini berbasis aplikasi kan jadi semua harus pendaftaran dilakukan secara aplikasi atau online. Kalau dulu mungkin bisa kita bantu dengan alasan karena keterbatasan sdm atau hp nya belum support tapi sekarang setelah pandemi mau tidak mau harus menggunakan aplikasi.

2. Siapa saja target public atau pengguna Program e-Uji KIR?

Jawab : Tentunya orang yang mempunyai kendaraan KBWU kendaraan wajib uji yang kendaraannya domisilinya di Solo. kendaraannya bukan orangnya kalau orangnya bisa luar daerah tapi kendaraannya kan yang plat nya AD Solo.

3. Bagaimana Dishub bisa menjangkau target audience?

Jawab : Menjangkau karena setiap pemohon uji kir kan otomatis setiap enam bulan dia datang sendiri jadi sosialisasi kita sudah cukup saya kira sudah satu tahun jadi orang tersebut sudah datang kesini minimal dua kali jadi kan sambil sosialisasi untuk melakukan E kir. Jadi misalkan alasannya kita belum pernah sosialisasi padahal kan sosialisasi kita sudah satu tahun jadi semua target sudah terjangkau.

4. Apa saja langkah yang dilakukan dalam mensosialisasikan program e-Uji KIR?

Jawab: Yang pertama, Langkah mensosialisasikan ya dengan brosur terus spanduk sama orangnya langsung kesini kita kasih tata caranya untuk bisa melakukan E Kir.

5. Bagaimana proses perencanaan yang dilakukan dalam mensosialisasikan e-Uji KIR?

Jawab : Program ini sebenarnya sudah pingin sekali kita dorong untuk E Kir dan sudah dari tahun 2017 sebenarnya cuman karena keterbatasan anggaran pemerintah kota jadi kan, mungkin karena ini aplikasi dan butuh penyempurnaan-penyempurnaan saya kira saat ini sudah sempurna tapi pada awalnya kan juga belum sempurna itu karena yay a itu tadi ada tahap-tahap nya tahapan anggarannya dari pihak ketiga juga melihat anggaran nya seberapa yang diberikan jadi tidak mungkin langsung jadi E Kir seperti sekarang dan sempurna kalau saya kira ini tinggal mengembangkannya tinggal sedikit saja.

6. Apakah dalam mensosialisasi menggunakan media? Lalu media apa saja?

Jawab : ya kita menggunakan pamflet,brosur, sama MMT besar. Kalau media social tidak karena program ini bersifat terbatas dalam artian tidak semua orang karena pengguna E-Kir kan hanya orang-orang yang memiliki kendaraan KBWU di Solo, jadi tidak semua masyarakat.

7. Sampai kapan Dishub mensosialisasikan program e-Uji KIR?

Jawab : Kalau sosialisasikan sudah kita sosialisasikan satu tahun kemarin jadi untuk saat ini sudah tidak kita sosialisasi dalam arti pemberitahuan lagi melainkan sudah kita eksekusi dalam arti sudah kita gunakan aplikasi ini.

8. Selama proses sosialisasi program e-Uji KIR adakah kendala/hambatan? Dan alasan terjadinya hambatan tersebut?

Jawab : Kalau awal-awal nya tetap ada kendala itu tetap ada kalau kendalanya ya mungkin karena servernya kita sama Bank Jateng itu belum belum apa ya, ya sebetulnya sudah sih tapi ya kadang itu wifinya itu istilahnya apa itu gate nya itu lho karena besar itu kan butuh, awalnya itu tapi kan sekarang saat ini sudah tidak semua sudah tercover dengan baik.

9. Bagaimana cara Dishub melewati hambatan tersebut?

Jawab : Yaitu caranya kita sering-sering komunikasi dengan satu pihak pengembang pihak ketiga yang konsultannya kita bank jateng sering komunikasi akhirnya kita yaitu akhirnya kan hambatan-hambatan tersebut akhirnya kan sudah tidak ada. Ya memang awal-awalnya tetap hambatan itu pasti ada.

10. Seberapa sering Dishub melakukan evaluasi program ini?

Jawab : Sebenarnya evaluasi setiap saat ada gangguan kita evaluasi, ada kendala kita evaluasi kita diskusikan sama pengembang atau pihak ketiga yang mempunyai program ini sama bank jateng. Sebenarnya setiap kali ada gangguan atau hambatan itu sering kita diskusikan. Jadi nanti Langkah-langkah nya atauantisipasi untuk terulang lagi itu tidak ada.

11. Adakah kelanjutan tanggapan dari hasil evaluasi? Jika ada apakah itu?

Jawab : Sebenarnya evaluasi setiap saat ada gangguan kita evaluasi, ada kendala kita evaluasi kita diskusikan sama pengembang atau pihak ketiga yang mempunyai program ini sama bank Jateng. Sebenarnya setiap kali ada gangguan atau hambatan itu sering kita diskusikan. Jadi nanti Langkah-langkah nya atau antisipasi untuk terulang lagi itu tidak ada.

12. Faktor apa saja yang bisa menyebabkan keberhasilan dalam mensosialisasikan program e-Uji KIR? Dan berapa presentase keberhasilannya?

Jawab : ya setelah satu setengah kita menggunakan E- Uji ini tingkat keberhasilan ini ya semua sudah menggunakan aplikasi, sudah tidak ada yang menggunakan aplikasi manual lagi maksudnya daftar manual sudah tidak ada semua sudah lewat online. Memang selama pandemic ini kita paksa mau tidak mau harus tetap pakai biar kita tidak berinteraksi langsung dengan pemohon.

13. Jika dalam mensosialisasikan e-Uji KIR tidak berhasil apa saja penyebabnya?

Jawab : penyebabnya karena dia tidak memiliki gadget atau HP tapi kan saat ini kalau dulu masih kita maklumi tapi karena sekarang sudah satu tahun ya harus punya kalau tidak punya ya nanti dimohon siapa yang punya bisa membantu tapi intinya petugas tidak menyarankan untuk manual.

14. Bagaimana proses E-Uji Kir sejauh ini?

Jawab : Awalnya ya hambatan atau gangguan itu masih tetap ada tapi kita perbaiki-perbaiki hingga akhirnya hasilnya sampai saat ini saya kira sudah sempurna jauh lebih mudah daripada yang kemarin-kemarin.

15. Apasaja kelebihan dari program e-Uji KIR?

Jawab: ya setelah satu setengah kita menggunakan E- Uji ini tingkat keberhasilan ini ya semua sudah menggunakan aplikasi, sudah tidak ada yang menggunakan aplikasi manual lagi maksudnya daftar manual sudah tidak ada semua sudah lewat online. Memang selama pandemic ini kita paksa mau tidak mau harus tetap pakai biar kita tidak berinteraksi langsung dengan pemohon.

16. Sejauh mana ruang kerja Tim IT dalam mengambil kewenangan dalam perencanaan program ini?

Jawab: Pengembang IT dari Surabaya jadi sekali ada trouble kita hubungi mereka lalu mereka terus lakukan perbaikan. Dari sini tidak ada tim nya jadi semisal ada gangguan apa-apa kita hubungi sana langsung diperbaiki Surabaya, kewenangan mereka tetap dibawah control sini.

17. Lalu rencana apa saja yang dilakukan tim IT dalam program E- Uji Kir ini ?

Jawab: Kalau rencana mungkin mereka tergantung kemauan dari kita, kita inginnya gimana-gimana mereka yang membuat.

18. Semisal ada trouble di aplikasi nya apakah bisa mendaftar dengan manual?

Jawab : Tidak bisa, biasanya gangguannya dari listrik atau provider tapi kalau tidak gangguan semua berjalan lancar.

19. Selama progam E-Uji Kir ini ada evaluasi dari Tim IT?

Jawab : dari Tim IT kalau engga kita berikan masukan ya tidak ada evaluasi, jadi setiap kali ada permasalahan ada masukan dari kita lalu mereka yang membenahi atau yang merubah sistemnya. Kelanjutan dari evaluasi itu ya perbaikan itu sendiri, dan sebenarnya kan kita kawal terus sama timnya ini.

Hasil Wawancara

Informan : Kepala Bagian Kesekretariatan Dinas Perhubungan Surakarta
Nama : Arif Handoko., S.Sos.,M.H
Jabatan : Sekretaris Dinas Perhubungan Kota Surakarta
Tanggal : 16 November 2020
Waktu : 11.00 - Selesai
Tempat : Kantor Dinas Perhubungan Kota Surakarta

1. Apakah program e-Uji KIR ini dikarenakan pandemi COVID-19 untuk social distancing?

Jawab : Program e-uji kir inikan sudah dicanangkan pada tahun 2017 ya, jadi memang sudah ada sebelum adanya corona. Karena program ini sendiri merupakan program kerja walikota surakarta dan dinas perhubungan surakarta.

2. Jika memang direncanakan sebelum adanya COVID-19 tujuan dari program e-UJI KIR untuk apa?

Jawab : Kalau tujuan dari e-uji kir sendiri untuk mengurangi angka pungli yang sering terjadi. Jadikan kalau sebelumnya pakek buku uji yang dimiliki setiap kendaraan dan buku itu bisa dipalsukan jadi untuk menghindari pungli, selain itu program dari walikota surakarta buat membentuk smart city. Maka dari itu e-uji digunakan.

3. Apakah program e-Uji KIR ini bisa terima oleh masyarakat?

Jawab : Program ini harus bisa diterima oleh masyarakat karena merupakan program kerja dalam membentuk smart city dan mengurangi pungli.

4. Apasaja kelebihan dari program e-Uji KIR?

Jawab : Kelebihan program ini pastinya lebih efektif dibandingkan pengujian secara manual, kan tidak perlu datang mengambil nomor antrian mereka cukup mendaftar pada aplikasi otomatis sudah terdaftar dan tinggal datang sesuai dengan tanggal dan waktu yang telah ditetapkan.

5. Siapa saja target public atau pengguna Program e-Uji KIR?

Jawab : Kalau targetnya uji kir ini ya para pemilik kendaraan angkutan umum wilayah surakarta, kan di solo juga banyak pemilik angkutan umum, taksi, rosalia indah dan mobil angkutan umum pribadi.

6. Apa saja langkah yang dilakukan dalam mensosialisasikan program E-Uji KIR?

Jawab : Langkahnya dalam mensosialisasikan dengan pamflet, brosur dan pemberitahuan kepada pemilik kendaraan yang melakukan uji kir itu aja sih mas, kan segmentasinya Cuma para pemilik kendaraan angkutan umum.

7. Bagaimana proses perencanaan yang dilakukan dalam mensosialisasikan E-Uji KIR?

Jawab : Perencanaannya kan sudah dilakukan lama ya mulai terbentuknya program kerja yang dilakukan oleh walikota surakarta dan dinas perhubungan, lalu kita mengembangkan aplikasi e-uji ini. Sambil berjalan mengembangkan aplikasi yang dilakukan tim IT kita mensosialisasikan dengan memasang MMT besar dan memberitahukan kepada pemilik kendaraan angkutan umum.

8. Apakah dalam mensosialisasi menggunakan media? Lalu media apa saja?

Jawab : Kalau media masih menggunakan media cetak seperti brosur, pamflet, MMT itu aja sih mas, soalnya kan segmentasi kita terbatas jadi yang itu aja cukup sih.

9. Sampai kapan mensosialisasikan program e-Uji KIR?

Jawab : Kalau sampai kapannya, sebenarnya ini sudah harus dalam tahap pelaksanaan sih ya, Cuma memang harus terus disosialisasikan karena untuk mencapai target yang sudah ditetapkan sama pemerintah pusat.

10. Target utama dalam proses mensosialisasikan program e-Uji KIR itu apa?

Jawab : Kalau target utamanya agar pemilik kendaraan umum itu melakukan pengujian setiap enam bulan sekali secara teratur sehingga target yang sudah ditetapkan bisa tercapai mas.

11. Selama proses sosialisasi program e-Uji KIR adakah kendala/hambatan? Dan alasan terjadinya hambatan tersebut?

Jawab : Kalau hambatan sih lebih kepada aplikasi yang sering trouble dan kadang kan mereka tidak memiliki handpone yang canggih, tapi untuk saat ini semuanya harus dilakukan secara online jadi kita tidak menerima layanan secara offline.

12. Bagaimana cara melewati hambatan tersebut?

Jawab : Kalau cara menghadapi hambatan mengenai aplikasinya kita langsung menghubungi tim IT yang ada di surabaya jadi semuanya masih dibawah kendali kita, jadi kita yang mengordinir semuanya. Kalau masalah orang-orang yang masih jadul tidak menggunakan hp ya bagaimana lagi, semuanya harus berjalan dengan online.

13. Pernahkan dalam proses sosialisasi yang dilakukan tidak sesuai dengan perencanaan? Contohnya apa?

Jawab : Aplikasi yang digunakan bermasalah, jai lebih kepada aplikasi yang bersalah sih mas, karena kan tim IT nya berada di surabaya jadi komunikasinya tidak bisa langsung.

14. Faktor apa saja yang bisa menyebabkan keberhasilan dalam mensosialisasikan program e-Uji KIR?

Jawab : Faktor keberhasilannyasih yang pertama, aplikasi yang digunakan tidak bermasalah atau trouble sehingga mampu memudahkan seluruh layanan yang diberikan dari mulai pendaftaran dan pembayaran para penguji, yang kedua masyarakat melakukan e-uji kir secara teratur sehingga target yang diinginkan bisa tercapai.

15. Seberapa sering melakukan evaluasi program ini?

Jawab : Kita selalu melakukan evaluasi jika ada kendala dalam program e-uji kir ini, baik dari pendaftaran, pembayaran maupun pengujian kendaraan. Sehingga segala aktifitas yang ada dalam proses pengujian kendaraan terpantau.

16. Bagaimana tingkat keberhasilan dari strategi yang telah digunakan selama ini? Dan berapa presentase keberhasilan nya?

Jawab : Kalau saat ini proses sosialisasi yang dilakukan mulai dari peyebebaran brosur dan pemasangan MMT sudah sangat efektif sih mas, apalagi semenjak adanya COVID-19 orang-orang sudah tidka boleh berkerumun dan mereka diwajibkan menggunakan aplikasi untuk proses pembayaran dan pendaftaran kendaraan. Jadi mereka bisa mendaftar dimana saja tanpa mengambil nomor antrian dan tidak perlu berkerumun.

FOTO SAAT WAWANCARA

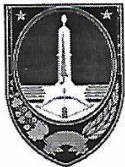


Keterangan : Foto Bersama Bapak Harun Al Rosyid, S.T.,M.Si. selaku Kabin Pengujian Kendaraan dibawah naungan Divisi Pengujian dan Perbengkelan pada saat peneliti melakukan wawancara dan kunjungan mengenai proses e-Uji KIR di Kantor Dinas Perhubungan Surakarta tanggal 30 Oktober 2020



Keterangan : Foto Bersama Bapak Arif Handoko., S.Sos.,M.H menjabat sebagai Sekretaris dan mewakili Kepala Bagian Kesekretariatan Dinas Perhubungan Surakarta pada saat peneliti melakukan wawancara di Kantor Dinas Perhubungan Surakarta tanggal 16 Noveber 2020

Surat Ijin Penelitian



PEMERINTAH KOTA SURAKARTA BADAN PERENCANAAN, PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAERAH

Jln. Jend. Sudirman No. 2 Telp. (0271) 642020 Telp&Faks. (0271) 655 277
Website: <http://bappeda.surakarta.go.id> E-mail: bappeda@surakarta.go.id
SURAKARTA
57111

Nomor : 070/0802/VIII/2020
Perihal : Izin Penelitian

Dasar : Surat Izin Rekomendasi Dari Instansi Pemohon
Mengingat : 1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 07 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian
2. Surat Edaran Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Perlindungan Masyarakat Provinsi Jawa Tengah Nomor 070/265 Perihal Penyederhanaan Prosedur Permohonan Riset, KKN, PKL di Jawa Tengah

Dijijinkan Kepada : Nama : Sonny Cahyo Kuncoro
No Identitas : 161211074
Alamat : Patoman 01/01 Kelurahan Mlale, Kec. Jenar, Kab. Sragen , JENAR, SRAGEN
Asal Instansi : Institut Agama Islam Negeri Surakarta
Alamat Instansi : Jl. Pandawa, Dusun IV, Pucangan, Kec. Kartasura, Kabupaten Sukoharjo, Jawa Tengah 57168 MLALE, JENAR, SRAGEN
Keperluan : Melakukan penelitian dengan judul "Strategi Public Relations Dinas Perhubungan Kota Surakarta dalam Mensosialisasikan Program E-Uji KIR"
Lokasi : 1. Dinas Perhubungan
Penanggung Jawab : Dr. Sarbini., M.Ag
Waktu : 14 Agustus 2020 - 30 September 2020



a.n Kepala Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik
Kec. Hubungan Antar Lembaga

(MOH. BUDIYANTO, S.Sos, M.Si)
NIP. 19760506 199703 1 004

Surakarta, 18 Agustus 2020
a.n Kepala Badan Perencanaan,
Penelitian dan Pengembangan Daerah
Kasubid Kreativitas Inovasi dan
Penelitian



(BUDI WINARNO, SH)
NIP. 19710320 199903 1 003

Surat Ijin Penelitian



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI SURAKARTA
FAKULTAS USHULUDDIN DAN DAKWAH**

Jl. Pandawa Pucangan Kartasura Sukoharjo Telp. (0271) 781516 Fax. (0271) 782774
Homepage : www.iain-surakarta.ac.id E-mail: fud@iain-surakarta.ac.id

Nomor : B-~~2020~~/In.10/F.I/PP.01.1/08/2020
Lampiran : –
Perihal : Permohonan Ijin Penelitian

Surakarta, 14 Agustus 2020

Kepada Yth

Kepala BAPPEDA Kota Surakarta

Di Jl. Jend. Sudirman No.2, Kp. Baru, Kec. Ps. Kliwon, Kota Surakarta, Jawa Tengah 57133

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dr. Islah., M. Ag
NIP : 19730522 200312 1 001
Pangkat : Pembina I(IV/a)
Jabatan : Dekan Fakultas Ushuluddin dan Dakwah IAIN Surakarta

Memohon izin Penelitian bagi mahasiswa kami:

Nama : Sonny Cahyo Kuncoro
NIM : 161211074
Program Studi : Komunikasi dan Penyiaran Islam
Waktu Penelitian : 14 Agustus 2020 - Selesai
Lokasi : Dinas Perhubungan Surakarta
Judul Penelitian : Strategi Public Relations Dinas Perhubungan Surakarta Dalam Mensosialisasikan Program E-Uji KIR

Demikian surat ini disampaikan, atas perkenan dan kerjasamanya kami sampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.



Dr. Islah., M. Ag

NIP. 19730522 200312 1 001



PEMERINTAH KOTA SURAKARTA
DINAS PERHUBUNGAN

Jalan Menteri Supeno No. 7 Manahan Surakarta Telepon / Fax (0271) 717 470
Website www.dishub.surakarta.go.id E-mail dishub@surakarta.go.id
SURAKARTA
57139

SURAT KETERANGAN MELAKSANAKAN PENELITIAN

Nomor : 070 / 3600 / XII / 2020

Bersama dengan ini kami menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : SONNY CAHYO KUNCORO
NIM : 161211074
Jurusan : Komunikasi dan Penyiaran Islam
Instansi : IAIN Surakarta

Benar telah melaksanakan penelitian pada Dinas Perhubungan Kota Surakarta dengan judul "Strategi Komunikasi Dinas Perhubungan Kota Surakarta dalam Mensosialisasikan Program E-Uji KIR" pada periode Desember 2020.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surakarta, 21 Desember 2020

A.n KEPALA DINAS PERHUBUNGAN
KOTA SURAKARTA

Sekretaris

Ub. Kepala Sub Bagian Umum & Kepegawaian


MUKTI ARYANTI, S.E
Penata Tk. I
NIP. 19640206 199102 2 001